الدكتور ياسر العيتي

الذكاء العاطفي

نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة

تقديم الأستاذ جودت سعيد




مكتبة
مؤمن قريش
لو وضع إيمان أبي طالب في كفة ميزان وإيمان هذا الخلق
في الكفة الأخرى لرجح إيمانه
الإمام الصادق (ع)
moamenquraish.blogspot.com



الذكاء العاطفي

نظرة جديدة

في العلاقة بين الذكاء والعاطفة

الذكـاء العـاطفي: نظـرة جديـدة في العلاقـة بـين الذكـاء والعاطفة/تـأليف ياسـر العيـتي؛ تقديـم جـودت سـعيد.- دمشق: دار الفكر، ٢٠٠٣.- ٩٦ص؛ ٢٠سم.
١- ١٥٢,٤ ع ي ت ذ ٢- ٢١٨,٤١٥٢٤ ع ي ت ذ
٣- العنوان ٤- العيتي
مكتبة الأسد

تأليف

الدكتور ياسر العيتي

تقديم

الأستـــاذ جودت سعيد

الذكاء العاطفي

نظرة جديدة

في العلاقة بين الذكاء والعاطفة



الرقم الاصطلاحي: ١٦٥٩,٠٣١
الرقم الدولي: ISBN:1-59239-117-6
الرقم الموضوعي: ٣٥٠
الموضوع: إدارة عامة
العنوان: الذكاء العاطفي
نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة
التأليف: د. ياسر العيتي
التنفيذ الطباعي: دار الفكر – دمشق
عدد الصفحات: ٩٦ صفحة
قياس الصفحة: ١٢ × ٢٠سم
عدد النسخ: ٢٠٠٠ نسخة

دار الفكر بدمشق
برامكة مقابل مركز الانطلاق الموحد
ص.ب: (٩٦٢) دمشق–سورية
فاكس: ٢٢٣٩٧١٦
هاتف: ٢٢٣٩٧١٧ – ٢٢١١١٦٦
http://www.fikr.com/
e-mail: info@fikr.com

مالك بن نبي
مشروع حضاري فعال
٢٠٠٦

الإعادة الرابعة
١٤٢٧هـ = ٢٠٠٦م
ط١ / ٢٠٠٣م

المحتوى

تقديم

لما زارني الدكتور ياسر العيتي وعرض علي اهتمامه ومشروعه في موضوع الذكاء العاطفي شعرت بالارتياح والتفاؤل. حيث أوحى إلي أنه يؤمن بقدرة الإنسان على المساهمة في صنع ذاته وتزكيتها لأنني كنت أشعر بذلك، والموضوع الذي عرضه علي، نمّى عندي هذا التوجه الذي أحس أن له مستقبلاً مضيئاً.

إن المعرفة هي حياة الإنسان النابضة ويقول الله لنا ﴿وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا﴾ [طه: ٢٠/ ١١٤]، وأنا كأي إنسان ينشأ ويعيش مع القرآن شعرت بهذا التوجه، حيث يرفع القرآن من شأن الإنسان، لأن الله يخبرنا أنه سواه ونفخ فيه من روحه وأسجد له الملائكة واستخلفه في الأرض وسخر له ﴿مَّا فِي ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَمَا فِي ٱلْأَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَأَيَٰتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾ [الجاثية: ٤٥/ ١٣]، و﴿ثُمَّ أَنشَأْنَٰهُ خَلْقًا ءَاخَرَ فَتَبَارَكَ ٱللَّهُ أَحْسَنُ ٱلْخَٰلِقِينَ﴾ [المؤمنون: ٢٣/ ١٤] هذه الإمكانات المودعة في الإنسان تتحقق خلال التاريخ شيئاً فشيئاً، والقرآن يعرض الإنسان بطريقة توحي لنا بقدرته

على التغلب على العقبات، حيث في الإنسان شيء من روح الله بديع السماوات والأرض، فبقدرته على المعرفة واكتساب العلم يتمكن من التسخير مجاناً، لأن التسخير يعني الخدمة مجاناً. إن الإنسان يتقدم إلى الاكتمال ويشتاق إلى التعالي الذي روحه منه.

إن قصة بدء خلق الإنسان والاحتفال بهذا الخلق في الملأ الأعلى، حين أعلن الله رب العالمين أنه قال ﴿لِلْمَلَٰٓئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي ٱلْأَرْضِ خَلِيفَةً﴾ [البقرة: ٢/ ٣٠] وهذا معناه الإنسان موضع ثقة في أداء مهمة الاستخلاف الذي اعترضت عليه الملائكة قائلين ﴿أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ ٱلدِّمَآءَ﴾ [البقرة: ٢/ ٣٠]. ذكرت الملائكة مشكلتين من العقبات التي أمام الإنسان؛ الإفساد في الأرض وسفك الدماء، ولكن الله قال لهم: ﴿إِنِّيٓ أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ [البقرة: ٢/ ٣٠]، إن هذا الرد يثير فيَّ وفي كل إنسان لهيباً من الشوق لتلمس علم الله في الإنسان والسعي لتحقيقه، ونحن أمامنا تاريخ الإنسان الذي أتى عليه ﴿حِينٌ مِّنَ ٱلدَّهْرِ لَمْ يَكُن شَيْـًٔا مَّذْكُورًا﴾ [الإنسان: ٧٦/ ١] كان يلفه العجز أمام قوى الطبيعة والكائنات الصغيرة التي تنقل الأمراض إليه، ولكن كان الإنسان يملك شيئاً لا يوجد في الطبيعة ذات الاتجاه الواحد والكائنات الحية التي تتحكم فيها الجينات التي تحدد مسارها، أما الإنسان

الذي نفخ الله فيه من روحه، فعنده حب استطلاع لا نهاية له وسعادة في الانغماس في تحصيل المعرفة، ونحن لا نعرف حقيقة النفس، ولكننا نمتلك القدرة على التعامل معها وكشف قدراتها وتحقيق علم الله في الإنسان بالقضاء على الفساد في الأرض وسفك الدماء، لأن الإنسان صار قادراً على تغيير ما بنفس الإنسان من الفساد، والأخ الدكتور ياسر ذكر في أول كتابه عن الذكاء العاطفي آية سورة فصلت ﴿سَنُرِيهِمْ ءَايَٰتِنَا فِى ٱلْءَافَاقِ وَفِىٓ أَنفُسِهِمْ حَتَّىٰ يَتَبَيَّنَ لَهُمْ أَنَّهُ ٱلْحَقُّ﴾ [فصلت: ٤١/٥٣] أي إن علم الله في الإنسان سيتحقق، وذكر في آخر كتابه آية التغيير التي وردت في سورتي الرعد والأنفال عن قدرة الإنسان على تغيير ما بنفسه فرداً وجماعة: ﴿إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾ [الرعد: ١٣/١١] تغيير ما بالأنفس وظيفة بشرية قابلة للتحقق، وحديث القرآن في سورة الشمس لما ذكر النفس الإنسانية قال:

﴿وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّىٰهَا ﴿٧﴾ فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَىٰهَا ﴿٨﴾ قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّىٰهَا ﴿٩﴾ وَقَدْ خَابَ مَن دَسَّىٰهَا ﴿١٠﴾﴾ [الشمس: ٩١/٧-١٠].

وبما أن قانون أن النافع هوالذي كتب الله له البقاء، وأن الضار الذي لا ينفع يذهب غثاء، فإن هذا يدعم التفاؤل ويبعث اليقين المتصاعد عند الإنسان لتحقيق وعد الله، ونحن

يمكن أن نفهم على ضوء هذا ما لم يتمكن أهل العلم السابقون من تخيله أوفهمه من قوله تعالى: ﴿وَٱلْخَيْلَ وَٱلْبِغَالَ وَٱلْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٨﴾﴾ [النحل: ١٦/ ٨]، فما وصل إليه الإنسان من تقدم في كشف قوانين التسخير في المادة والحياة، حيث تحقق شيء من علم الله الذي كنا نجهله في وسائل النقل، ونحن نراه عياناً، وقد صنعه الإنسان من رأس مال الله وقوانينه القابلة للتسخير من قبل الإنسان.

وكذلك في كشف قوانين وسنن سلامة الجسد الإنساني والقضاء على الأمراض والآلام، حيث طالت الأعمار وقلت الآلام، لكن اهتمام القرآن كان في كشف سنن النفس الإنسانية، والقدرات الكامنة في الإنسان في الاستخلاف في الأرض والقضاء على الفساد، وسفك الدماء، فبعد أن صار في إمكان الإنسان تغيير ما بنفس الإنسان من الجهل إلى العلم، ومن الفساد إلى الصلاح لم يعد لسفك الدماء من داع بل صار دليلاً على الجهل بسنن التغيير.

إن كشف سنن الإنسان هو الأمر الصعب الشاق، وهذا الذي يجعلني أقول إن الإنسان لا يزال في مرحلة مبكرة جداً من عمره، فهولم يحقق علم الله فيه بعد بالقضاء على الفساد وسفك الدماء، إنه في طفولة مبكرة ومراهقة فجة، إنه إلى الآن ماكشف قوانين تغيير ما بالأنفس، ولا يزال يظن أن

أفضل استخدام للنفس الإنسانية يقوم على الإكراه والمعاقبة والبغضاء، لكن الإنسان يمكن أن يحول الكراهية إلى الحب والعقوبة إلى العفو والبغضاء إلى الإحسان، وذلك حين يرتفع بالعلم ﴿هَلْ يَسْتَوِى ٱلَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَٱلَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُو۟لُوا۟ ٱلْأَلْبَـٰبِ﴾ [الزمر: ٣٩/ ٩].

والله يقول: ﴿وَلَا تَسْتَوِى ٱلْحَسَنَةُ وَلَا ٱلسَّيِّئَةُ ۚ ٱدْفَعْ بِٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ فَإِذَا ٱلَّذِى بَيْنَكَ وَبَيْنَهُۥ عَدَٰوَةٌ كَأَنَّهُۥ وَلِىٌّ حَمِيمٌ ﴿٣٤﴾ وَمَا يُلَقَّىٰهَآ إِلَّا ٱلَّذِينَ صَبَرُوا۟ وَمَا يُلَقَّىٰهَآ إِلَّا ذُو حَظٍّ عَظِيمٍ ﴿٣٥﴾﴾ [فصلت: ٤١/ ٣٤-٣٥] والذين لهم عقبى الدار هم الذين وصفهم الله في سورة الرعد بقوله ﴿۞ أَفَمَن يَعْلَمُ أَنَّمَآ أُنزِلَ إِلَيْكَ مِن رَّبِّكَ ٱلْحَقُّ كَمَنْ هُوَ أَعْمَىٰٓ ۚ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُو۟لُوا۟ ٱلْأَلْبَـٰبِ ﴿١٩﴾ ٱلَّذِينَ يُوفُونَ بِعَهْدِ ٱللَّهِ وَلَا يَنقُضُونَ ٱلْمِيثَـٰقَ ﴿٢٠﴾ وَٱلَّذِينَ يَصِلُونَ مَآ أَمَرَ ٱللَّهُ بِهِۦٓ أَن يُوصَلَ وَيَخْشَوْنَ رَبَّهُمْ وَيَخَافُونَ سُوٓءَ ٱلْحِسَابِ ﴿٢١﴾ وَٱلَّذِينَ صَبَرُوا۟ ٱبْتِغَآءَ وَجْهِ رَبِّهِمْ وَأَقَامُوا۟ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَنفَقُوا۟ مِمَّا رَزَقْنَـٰهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً وَيَدْرَءُونَ بِٱلْحَسَنَةِ ٱلسَّيِّئَةَ أُو۟لَـٰٓئِكَ لَهُمْ عُقْبَى ٱلدَّارِ ﴿٢٢﴾﴾ [الرعد: ١٣/ ١٩-٢٢].. لهم عقبى الدار في الدنيا والآخرة، فكما صنع الإنسان من رأس مال الله، وسائل نقل غير الدواب، ونحن رأينا هذا بأعيننا ولكن لا تزال آية ﴿وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ [النحل: ١٦/ ٨] مفتوحة، حيث لم يتوقف الخلق والتسخير وهذا في تسخير المادة في

الطبيعة، أما تسخير روح الله في الإنسان لإخراجه من الفساد وسفك الدماء فلا يزال كثير من الناس في ريب، وهناك وسيلة جديدة ابتكرها بعض الناس في نقل السلطة غير الفساد في الأرض وسفك الدماء ولا نزال نحن أصحاب القرآن نتبع أسلوباً في انتقال السلطة، يعتمد على الفساد في تبديد الإمكانات وسفك الدماء، ونشعر بالخجل أمام العالم وأمام أنفسنا من الجهل المهين الذي نعيشه، ولا قدرة لنا على الخروج منه.

إن أمثال الدكتور الشاب ياسر العيتي الذين تحرروا من الجهل، ودخلوا إلى عالم المعرفة في تزكية النفوس بدل تدسيتها، هم الذين يبعثون الأمل فينا في هذا الأيام المظلمة الحالكة الظلام، وكلي أمل ودعاء أن يأخذ الله بأيديهم ليخرجونا من الظلمات إلى النور، هذه البضاعة التي يعطيها الله لكل الذين يفتحون أسماعهم وأبصارهم إلى سنن الله في المجتمعات التي تصنع أفرادها.

إن المستقبل مشرق ونور القرآن لن يتمكن أحد من إطفائه، ولقد بدأنا نرى حقيقة ظهور هذا النور ليس إيماناً بالغيب فقط، وإنما صرنا نرى أدلة ذلك في عالم الشهادة في آيات الله في الآفاق والأنفس، ونتمنى للأجيال القادمة عالماً مليئاً بالنور والرحمة، إن ربنا الرحمن الرحيم، ما كان ليذر الناس في الفساد وسفك الدماء، إنهم سيحققون علم الله ووعده

بنفوس مليئة بالتفاؤل والسعادة والرحمة، والحمد لله رب العالمين الرحمن الرحيم.

شكراً لك يا دكتور ياسر.. جزاؤك عند الله النفس المطمئنة والحياة الطيبة.

١/ ١٠/ ٢٠٠٢م

جودت سعيد



مُقدِّمة

ولد مصطلح الذكاء العاطفي في الولايات المتحدة الأمريكية قبل عشرين عاماً، إذ لاحظ علماء النفس والسلوك هناك أن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان على ذكائه العقلي فقط، وإنما على صفات ومهارات قد توجد وقد لا توجد عند الأشخاص الأذكياء، وأطلق العلماء على هذه الصفات والمهارات تسمية الذكاء العاطفي، ورمزوا له بالـ (EQ Emotional Quotient) مقابل ألـ (IQ Intelligence Quotient) رمز الذكاء العقلي، وبدؤوا بإجراء أبحاث وإحصائيات حول هذا الذكاء الذي اكتشفوه، وقد بينت هذه الأبحاث مكونات الذكاء العاطفي، وكيفية تحديد مستواه، وما هي الوسائل الكفيلة برفع هذا المستوى، كما أكدت بما لا يدع مجالاً للشك أن النجاح والسعادة في الحياة متوقفان على مستوى الذكاء العاطفي عند الإنسان، وليس على مستوى ذكائه العقلي، وقد وجدت لدى اطلاعي على هذا الموضوع، أن الإسلام الذي أكرمنا الله تعالى به ينمي بعقيدته وتعاليمه الذكاء العاطفي عند المسلم، وأن ما يتوصل إليه

الغرب اليوم بالدراسة والبحث والإحصاء، قد جاءنا وحياً من السماء قبل ألف وخمس مئة عام قال تعالى: ﴿سَنُرِيهِمْ ءَايَٰتِنَا فِى ٱلْءَافَاقِ وَفِىٓ أَنفُسِهِمْ حَتَّىٰ يَتَبَيَّنَ لَهُمْ أَنَّهُ ٱلْحَقُّ﴾ [فصلت: ٤١/٥٣].

وأريد هنا أن أشكر الأستاذ جودت سعيد على تقديمه الذي تفضل به، وقد كان سباقاً في لفت نظرِ المسلمين منذ وقت مبكر إلى أن تغيير النفوس هوالخطوة الأولى نحوتغيير الواقع، وأنا أتفق معه في رفض استخدام العنف للتغيير، لكنني أشعر أن الضعيف لا يحترمه أحد، وأؤمن أن صاحب الحق يجب أن تكون لديه القوة المادية للدفاع عن حقه وردع الباطل، وأعتقد وأنا أعيش في بلد صامد يتربص به الأعداء أن قوة المنطق وحدها لا تكفي لردع المعتدين، ولا بد من دعمها بالقوة المادية، ولنا عبرة فيما تفعله بنا اليوم أمريكا وربيبتها إسرائيل.

لقد بذلت جهدي في هذا الكتاب لكي أعرف القارئ الكريم على هذا العلم الجديد الذي ما يزال جديداً، حتى على الغربيين أنفسهم، وحاولت أن أربط بينه وبين ديننا الحنيف، داعياً أهل الخبرة والاختصاص من المسلمين، إلى مزيد من البحث في هذا الموضوع والله الموفق وهو الهادي إلى سواء السبيل.

☆ ☆ ☆

الفصل الأول
ما هو الذكاء العاطفي؟

قامت حوالي ألف مؤسسة أمريكية بإجراء أبحاث شملت عشرات الألوف من الأشخاص على مدى العشرين سنة الماضية، وقد توصلت كل هذه الأبحاث إلى النتيجة نفسها، وهي:

إن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة يتوقفان على مهارات لا علاقة لها بشهاداته وتحصيله العلمي[1].

فقد تبين من خلال هذه الأبحاث أن كثيراً من الأشخاص الذين تخرجوا من جامعات مشهورة، وكانت درجاتهم ممتازة، لم ينجحوا كثيراً في حياتهم العملية أو الأسرية والعاطفية، في حين أن أشخاصاً تخرجوا من جامعات عادية، وكانت درجاتهم عادية استطاعوا أن

(١) Daniel Golman, Working With Emotional Intelligence (Audio Dawonload), Chapter 1, Audio Renaissence, 1998, Audible. com.

يؤسسوا شركات ضخمة، ويكونوا ثروات هائلة، وهم يتصفون بالاستقرار العاطفي والنجاح في علاقاتهم الأسرية والاجتماعية.

إن ذلك لا يعني بالطبع أنه لا دور للشهادات العلمية والدرجات العالية في تحقيق النجاح، لكنها لا تكفي وحدها، ولا بد من أن تتوافر معها صفات ومهارات معينة، اتجه العلماء إلى تحديدها، وإيجاد طرق لقياسها وتطويرها.

تعريف الذكاء العاطفي

تختلف العلوم الإنسانية عن العلوم الطبيعية في أن مصطلحاتها لا تحمل تعريفاً محدداً يتفق عليه الجميع، وينطبق هذا على تعريف الذكاء العاطفي، ولكن كثيراً ما يردد الباحثون في هذا المجال، أن الذكاء العاطفي هوقدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه ومع الآخرين، وهناك تعريف آخر يتفق عليه كثير من العلماء وهوأن الذكاء العاطفي يعبر عن قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه ولمن حوله[١].

إن للتفكير علاقة متبادلة مع الشعور، فكثير من المشاعر تتولد في نفوسنا نتيجة لنمط معين من التفكير، فإذا غيرنا هذا

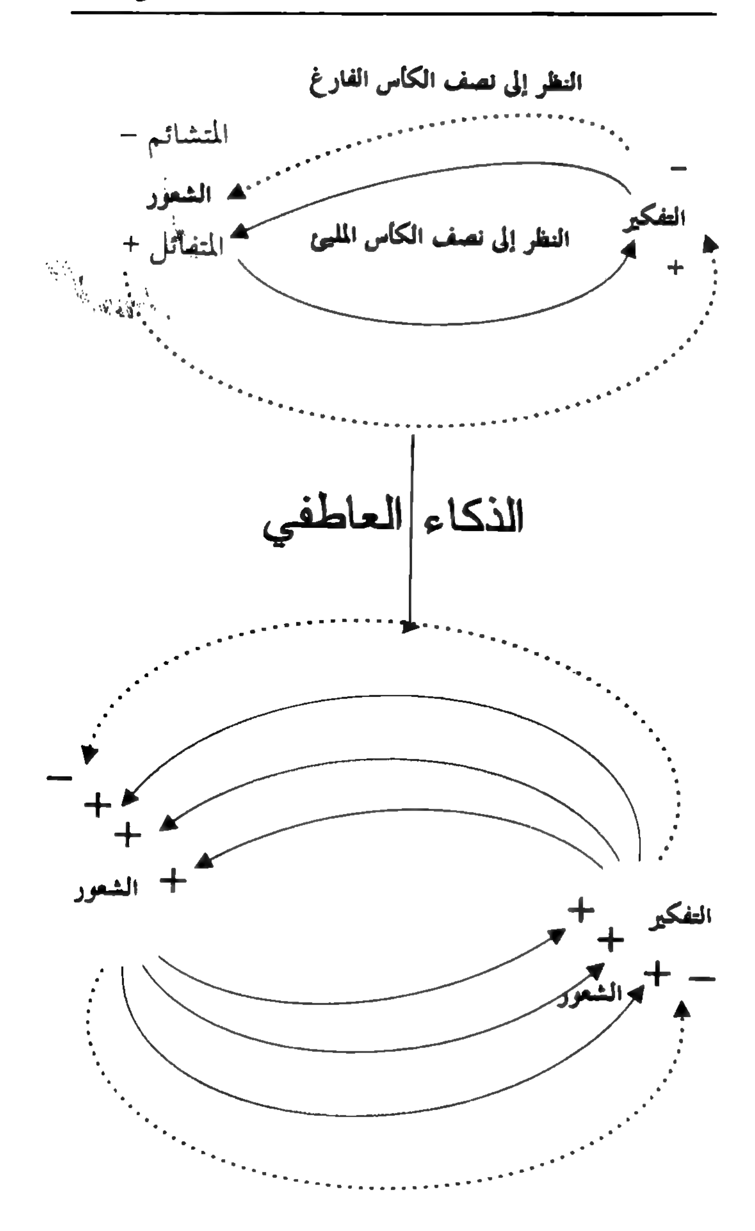
---

(١) Steven Hein, EQ for Every body, 1/6, Aristotle Press, florida, 1995.

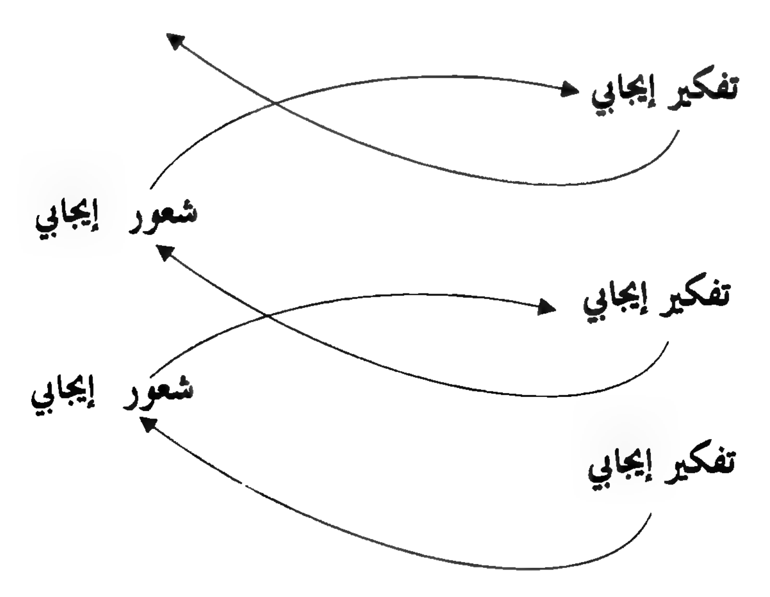
النمط تبدلت تلك المشاعر، فالإنسان المتفائل يفكر بطريقة النظر إلى النصف المليء من الكأس، وبالتالي يتولد في نفسه شعور التفاؤل والإنسان المتشائم يفكر بطريقة النظر إلى النصف الفارغ من الكأس، وبالتالي يتولد في نفسه شعور التشاؤم، كما أن الشعور بدوره يؤثر على تفكير الإنسان، فالإنسان المتشائم يكون في حالة من القلق والتوتر لا تمكنه من التفكير الإيجابي أولا تمكنه من التفكير على الإطلاق!

إن الذكاء العاطفي يعلمنا كيف نغير من أنماط تفكيرنا، ومن طريقة نظرنا إلى الأمور بحيث نولد في نفوسنا أكبر قدر ممكن من المشاعر الإيجابية ولأطول فترة ممكنة.

ويمكن التعبير عن ذلك بالرسم التوضيحي التالي:


النظر إلى نصف الكاس الفارغ
المتشائم -
الشعور
المتفائل +
النظر إلى نصف الكاس المليء
التفكير
الذكاء العاطفي
الشعور
التفكير
الشعور

إننا عندما نكتشف أنماط التفكير السلبية التي تؤدي إلى مشاعر سلبية، ونستبدل بها أنماط تفكير إيجابية تؤدي إلى مشاعر إيجابية، نُدخل أنفسنا في لولب متصاعد من الأفكار والمشاعر الإيجابية.



لكي نقترب أكثر من فهم الذكاء العاطفي، وقبل أن ندخل في تفاصيل هذا العلم، سأطرح بعض الأمثلة:

ما الفرق ما بين إنسان يواجه مشاكله بثقة، وكلما ازدادت هذه المشاكل ازداد ثقة وتماسكاً في مواجهتها، وإنسان آخر تربكه أية مشكلة يتعرض لها، وكلما ازدادت مشاكله ازداد ارتباكاً إلى أن يصل إلى درجة العجز وأحياناً الانهيار؟

الفرق هو أن الشخص الأول يتعامل مع مشاكله بذكاء عاطفي، أما الآخر فلا (وستأتي التفاصيل بين طيات هذا الكتاب).

ما الفرق ما بين إنسان يستطيع أن يحافظ على حبال الود مع الآخرين حتى لو اختلف معهم في الرأي، وإنسان غالباً ما ينهي خلافاته مع الآخرين بخصومات تجعل الآخرين ينبذونه؟ الفرق هو أن الشخص الأول يتعامل مع الخلاف بذكاء عاطفي، أما الآخر فلا (وهنا أيضاً ستأتي التفاصيل فيما بعد).

ما الفرق ما بين إنسان يتحكم في مشاعر الغضب عنده، وآخر ينفجر غاضباً فيتفوه بكلمات لا يريدها، ثم يندم على ذلك، ويطلب من الآخرين الصفح والغفران، الفرق هو أن الأول يتعامل مغ غضبه بذكاء عاطفي، أما الآخر فلا.. وهكذا...

☆ ☆ ☆

هل يمكن للإنسان أن يرفع من مستوى ذكائه العاطفي؟

الجواب الأكيد هو: نعم، فقد بينت الأبحاث أن مهارات الذكاء العاطفي يمكن اكتسابها، وأن الإنسان يستطيع إذا بذل الجهد الكافي أن يرفع من مستوى ذكائه العاطفي، فالشخص الأول الذي ذكرناه في كل مثال من الأمثلة السابقة. يستطيع

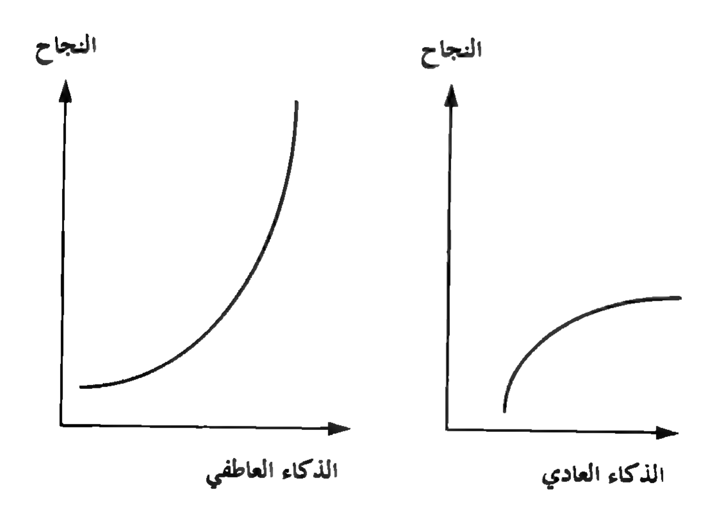
إذا بذل جهداً كافياً أن يصبح مثل الشخص الآخر، ولكن لا بد أولاً من المعرفة (أن يعرف الإنسان كيف يغير نفسه) ثم التدريب (أن يتدرب الإنسان على ما تعلمه) وبعدها سيصبح التغيير مسألة وقت ليس إلا ...

وما يثير أكثر فيما يتعلق بالذكاء العاطفي أن الدراسات، قد بينت أن هامش التطوير في الذكاء العاطفي أوسع بكثير من هامش التطوير في الذكاء العقلي، وسأشرح ذلك بمثالين من الواقع: أعرف طالباً ذكاؤه الرياضي (أحد مكونات الذكاء العقلي) محدود، أي إن قدرته على تفهم وحل المسائل الرياضية محدودة، وقد حاول أهله المستحيل ليرفعوا من سوية ولدهم في الرياضيات، وبعد الكثير من الدورات والدروس الخصوصية ارتفعت درجة هذا الطالب في امتحان الرياضيات من ٢٠٪ إلى ٥٠٪ وتوقف التحسن عند هذا المستوى، على الرغم من الاستمرار في الدورات والدروس الخصوصية. في الوقت نفسه أعرف جراحاً ماهراً كان معروفاً بعصبيته وكثرة صياحه على مساعديه أثناء العمليات الجراحية، وقد استطاع بتدريب نفسه على الهدوء وضبط الأعصاب (وهذه إحدى مكونات الذكاء العاطفي) أن يتحول إلى واحد من أكثر الجراحين هدوءاً ومرحاً أثناء عملياته، وصحيح هنا أننا لا نستطيع أن نقيس القدرة على ضبط الأعصاب بالدقة نفسها التي نقيس بها الذكاء الرياضي، إلا أن كل من يعرف هذا الجراح ويتعامل معه يقول إنه قد اختلف ١٨٠ درجة.

إن كثيراً من الناس الذين يتمتعون بذكاء عقلي مرتفع، ولكن يوجد عندهم ضعف في بعض نواحي الذكاء العاطفي، يصلون في سلم النجاح إلى سقف منخفض، ولا يمكن أن يرفعوا من هذا السقف، إلا إذا رفعوا مستوى ذكائهم العاطفي، أعرف مديراً في دائرة حكومية اشتهر بين زملائه وموظفيه بذكائه الشديد وإخلاصه لعمله، لكنه كان لا يحتمل أي خطإٍ يرتكبه الآخرون، وكان نقده قاسياً لا يرحم، وقد أدى ذلك إلى نفور الكثيرين منه، وعدم رغبتهم في التعامل معه، مما حدَّ من كفاءة هذا المدير، على الرغم من ذكائه وإخلاصه، لوأن هذا الشخص أضاف إلى ذكائه وإخلاصه شيئاً من القدرة على تحمل أخطاء الآخرين (أحد مكونات الذكاء العاطفي) والقدرة على النقد البناء الذي لا يجرح ولا يسيء (مكون آخر من مكونات الذكاء العاطفي) لوأنه فعل ذلك لتضاعفت قدراته الإدارية، ولاستطاع أن ينجز أعمالاً أكثر بوقت وجهد أقل.

إن الذكاء العقلي يصل بك إلى سقف معين، أما الذكاء العاطفي فيفتح أمامك الآفاق. والعلاقة بين الذكاء العاطفي والنجاح علاقة أسية كما يبين الشكل التالي:

إن ما أثبتته الأبحاث من قدرة الإنسان على تغيير نفسه، يتماشى مع المبدأ الذي أقره تعالى في كتابه الكريم واصفاً النفس البشرية بأنها قابلة للتزكية وللتدسية، وأن الإنسان هو



الذي يتحمل مسؤولية ذلك قال تعالى: ﴿قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّىٰهَا ﴿٩﴾ وَقَدْ خَابَ مَن دَسَّىٰهَا ﴿١٠﴾﴾ [الشمس: ٩١/٩-١٠] وقد أكد نبينا الكريم عليه الصلاة والسلام أن الصفات النفسية يمكن اكتسابها، كما يكتسب العلم تماماً، فعن أبي الدرداء رضي الله أن رسول الله ﷺ قال: «إنما العلم بالتعلم والحلم بالتحلم» رواه الطبراني في الكبير.

إني أرجو أن أكون قد نجحت في إثارة فضول القارئ الكريم حول موضوع الذكاء العاطفي، وسأحاول إشباع هذا الفضول في الفصول القادمة بإذن الله ...

☆ ☆ ☆

الفصل الثاني

هل الحدس أذكى من العقل!؟

كان السيد حسن يقود سيارته على الطريق السريع حينما عرضت له وبشكل مفاجئ سيارة تقطع الطريق، لم يستطع تفادي الاصطدام، وبعد ثلاثة أيام استيقظ ليجد نفسه في المستشفى، وقد أُخبر أنه ظل فاقداً للوعي طوال الأيام الثلاثة الماضية بسبب رض شديد على الرأس، لم يذكر السيد حسن شيئاً عن تفاصيل الحادث، وبعد أسابيع تعافى بشكل تام وعاد إلى القيادة من جديد، لكنه بدأ يعاني من نوبات من التوتر والخوف الشديد أثناء قيادة السيارة، دون أن يعرف سبب هذه النوبات. راجع السيد حسن الطبيب النفسي، ومن خلال مراجعة الظروف التي تحدث فيها هذه النوبات، تبين أنها مرتبطة بمرور سيارة زرقاء أمامه، وعندما تمت مراجعة محضر الحادث تبين أن السيارة التي اصطدم بها كانت زرقاء اللون.

كيف نفسر ما حدث للسيد حسن؟ إن في دماغ كل واحد منا منطقة تسمى اللوزة (AMYGDALA)، وهي لا تسجل كل

الأحداث التي نمر بها فقط، وإنما تسجل أيضاً المشاعر المرافقة لهذه الأحداث، وتظل تلك المعلومات (الأحداث والمشاعر المرافقة) مخزنة في هذه المنطقة، دون أن نشعر بذلك أي إنها في المجال الذي يطلق عليه علماء النفس اللاوعي أو العقل الباطن[١] والآن عندما نتعرض إلى حدث مشابه لحدث تعرضنا له في الماضي، فإن حواسنا تنقل هذا الحدث إلى منطقة العقل الباطن (اللوزة) حيث تجري هناك مقارنة بينه وبين الحدث القديم، فإذا تحقق نوع من التوافق بينهما تثير اللوزة المشاعر نفسها التي رافقت الحدث القديم. أي إن السيد حسن عندما كان يقود سيارته على الطريق السريع عرضت له سيارة زرقاء فأصيب بالخوف والتوتر الشديد (وقد نسي ذلك بعد الاصطدام، لأنه معروف طبياً أن الرض الدماغي الشديد يسبب محواً للذاكرة القريبة السابقة لهذا الرض مباشرة) وهوالآن كلما رأى سيارة زرقاء تذهب نسخة من صورتها إلى اللوزة، حيث تجري مقارنتها مع السيارة التي اصطدم بها، ونتيجة لحدوث التطابق تثير اللوزة المشاعر نفسها التي أحس بها عندما رأى السيارة الزرقاء، وهي تقطع الطريق، أي مشاعر الخوف والتوتر، ويتم ذلك كله في أجزاء من الثانية وبشكل لا إرادي.

---

(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 2/18-19, New York, 1995.

لقد أوردت هذه القصة الواقعية كمدخل لفهم الحدس، فما هو الحدس وكيف يعمل؟

قد يكون للحدس أكثر من تعريف، لكن الحدس الذي أتحدث عنه هنا هو ذلك الشعور السريع الإيجابي أو السلبي الذي نشعر به تجاه شخص ما، أو في ظرف ما، دون أن نجد سبباً منطقياً لهذا الشعور. تلتقي بشخص ما لأول مرة، فتشعر منذ اللحظات الأولى أنك قد ارتحت له أو أنك لم ترتح له قبل أن تعرف أي شيء عن هذا الشخص، وقبل أن تجد سبباً منطقياً لارتياحك أو عدم ارتياحك.. هذا هو الحدس. تقرأ عقداً تجارياً تريد إبرامه مع جهة معينة تشعر وأنت تقرأ هذا العقد بعدم الارتياح، دون أن تحدد فيه بنداً معيناً، يدعوك إلى عدم الارتياح.. أيضاً هذا هو الحدس.

ما علاقة الحدس بقصة حسن؟ إن الحدس يعمل بالطريقة نفسها التي عملت بها اللوزة (AMYGDALA) الموجودة في دماغ حسن.

هذه اللوزة كما قلت تحفظ كل الأحداث التي يمر بها الإنسان، وكل المشاعر المرافقة لها، وسنرى الآن كيف تعمل اللوزة عندما تلتقي بشخص، وتشعر أنه محتال منذ الثواني الأولى إن الواحد منا يلتقي خلال حياته بآلاف الناس ومنهم الصادق والمخادع والطيب والخبيث، وهكذا، وتسجل اللوزة صور هؤلاء وتعابير وجوههم وأساليب حديثهم كما تسجل

المشاعر المرافقة لهذه الصور، فأنت ترتاح للإنسان الطيب والصادق والمخلص وتنزعج من الإنسان المخادع والكاذب.. الآن عندما تلتقي بشخص محتال سترسل عيناك وأذناك صورته، وتعابير وجهه، وأسلوب حديثه إلى اللوزة، وهنا تقوم اللوزة بالبحث عن صور وتعابير وأساليب مشابهة، فإذا حدث توافق بين صفاته وصفات محتالين آخرين تعاملت معهم، ستثير اللوزة المشاعر نفسها التي ثارت في نفسك، تجاه هؤلاء أي مشاعر عدم الارتياح، وسيتم ذلك خلال أجزاء من الثانية، وقبل أن تجد بعقلك الواعي سبباً مقنعاً تفسر فيه هذه المشاعر.

السؤال الذي يطرح نفسه هنا: هل يصدق الحدس دائماً؟ سأجيب على هذا السؤال من خلال تجربة قامت بها جامعة هارفارد لدراسة الحدس[١]، فقد طلب الباحثون في هذه الجامعة من مجموعة من الأساتذة القدامى الذين يقيِّمون الأساتذة الجدد أن يخبروهم بالحدس، ما هو مستوى هؤلاء الأساتذة، أي بمجرد أن يقف الأستاذ أمام الطلاب، ويبدأ بإلقاء الدرس يقوم هؤلاء المقيِّمون بإعطائه الدرجة التي يشعرون أنه سيحصل عليها أي A أو B أو C أو D، بعد ذلك

(١) Daniel Golman, Working With Emotional Intelligence (Audio Dawonload), Chapter 4, Audio Renaissence, 1998, Audible. com.

يقومون بتقييم الأستاذ من خلال مراقبته طوال فترة الدرس، وتعبئة مجموعة من الأسئلة والبيانات، تتضمن الكثير من التفاصيل عن أسلوب الإلقاء، وحضور الأستاذ، واستيعابه للموضوع، وسيطرته على الصف وهكذا.. وعند مقارنة المحصلة النهائية لهذا الاستبيان مع التقييم المبدئي الذي استخدم فيه الأساتذة حدسهم، تبين حدوث توافق في ٨٠٪ من الحالات. أي إن الحدس كان صادقاً في ٨٠٪ من الحالات، وهي نسبة عالية تدعونا إلى نأخذ الحدس بعين الاعتبار في كل قرار نتخذه، وفي كل خطوة نقدم عليها.

لقد ثبت إحصائياً أن الناجحين يستخدمون حدسهم كثيراً في اتخاذ القرارات ففي دراسة جرت في أمريكا على ٦٠ مديراً لمؤسسات، تتراوح ربحيتها ما بين ٢-٤ مليون دولار سنوياً[١] سئل هؤلاء المديرون عن استخدامهم للحدس في اتخاذ القرار فأجاب ٥٩ منهم، أنهم يستخدمون الحدس دائماً وواحد فقط قال إنه لا يؤمن بالحدس مطلقاً .كما سئل أغنى مئة رجل في أمريكا هذا السؤال[٢]، فأجابوا جميعاً أنهم يستخدمون الحدس إلى جانب العقل في اتخاذ القرارات. وقد ربطت دراسة أخرى أمريكية أيضاً تمت على ثلاثة آلاف مدير بين كفاءة هؤلاء المديرين ومدى استخدامهم للحدس في اتخاذ القرارات.

---

(١) المرجع السابق، الفصل الرابع.

(٢) المرجع السابق، الفصل الرابع.

لاشك أن للعقل وللحسابات المنطقية الدور الأساسي في اتخاذ أي قرار، ولكن إذا وصل العقل إلى نوع من التوازي بين السلبيات والإيجابيات التي يمكن أن تنجم عن قرار ما، عندها يأتي الحدس، ليرجح الكفة ويساعد الإنسان على اتخاذ القرار. كذلك إذا حدث تناقض ما بين القرار العقلي والحدس، فإن ذلك يدفع الإنسان إلى إعادة النظر في هذا القرار، وربما اكتشاف نواحي معينة لم ينتبه إليها، وبالتالي يعدل الإنسان من قراره. إنني لا أدعو هنا إلى استبدال العقل بالحدس، وإنما أدعو إلى الاستئناس بالحدس، عند اتخاذ قرار ما وعدم تجاهل هذا الشعور.

يجب أن نشير هنا إلى أن مهنة الإنسان تساعد على تنمية الحدس المتعلق بهذه المهنة، فميكانيكي السيارات ينمو عنده الحدس، المتعلق بتقييم السيارات، والطبيب ينمو عنده الحدس المتعلق بتشخيص الأمراض، والأستاذ يكون أكثر قدرة من غيره على تقييم الطالب باستخدام حدسه، وهكذا ...

متى يخيب الحدس؟

ذكرنا في تجربة هارفارد أن الحدس لم يصب في ٢٠٪ من الحالات، فما هي الأسباب التي تجعل الحدس خاطئاً؟

السبب الأول: هو أن مظاهر الآخرين قد لا تدل دائماً على مخبرهم فقد توحي ملامح شخص ما بالقسوة، وهو في غاية

الرحمة والعطف، وقد توحي ملامح شخص بالغباء، وهو في غاية الذكاء والعكس صحيح ...

السبب الثاني: قد يخطئ الحدس عندما يخطئ الإنسان في قراءة مشاعره، فالحدس هوشعور يعتلج في النفس، وإذا كان الإنسان لا يعرف قراءة مشاعره وتسميتها، قد يختلط عليه الحدس بشعور آخر.

فالخوف الذي يشعر به الإنسان عند إقباله على مشروع تجاري جديد، قد يربح وقد يخسر، هوشعور طبيعي، ولا يعني أن هناك خللاً ما في هذا المشروع، وإذا فشل الإنسان في التفريق بين هذا الخوف الطبيعي وبين الحدس، لن يقدم في حياته على أي مشروع تجاري. والانجذاب الذي يشعر به الرجل تجاه امرأة جميلة هوشعور غريزي، لا يعني أبداً أن هذه المرأة صادقة أوجيدة، ونسمع كثيراً عن قصص احتيال، بطلاتها نساء جميلات، نجحن في أن يشوشن بجمالهن على حدس أكثر الرجال حذقاً وذكاءً. وعدم الارتياح الذي قد يشعر به موظف قديم تجاه موظف جديد قدم إلى القسم الذي يعمل فيه قد يكون بسبب الغيرة من هذا الموظف والإحساس بأنه أكثر كفاءة، وليس لأن هناك عيباً ما في الموظف الجديد أحس به الموظف القديم بحدسه.

لقد أرشدنا الرسول الكريم إلى استخدام الحدس في اتخاذ القرار فقال: **«يا وابصة استفت قلبك واستفت نفسك ثلاث**

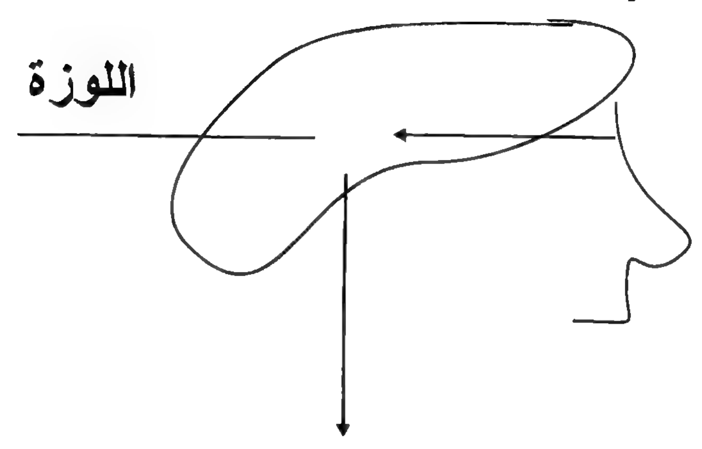
مرات، البر ما اطمأنت إليه النفس والإثم ما حاك في النفس وتردد في الصدر وإن أفتاك الناس وأفتوك» رواه أحمد في صحيحه وقال أيضاً: «دع ما يريبك إلى ما لا يريبك فإن الصدق طمأنينة وإن الكذب ريبة».

حديث حسن صحيح رواه الترمذي. وأخبرنا عليه الصلاة والسلام عن قوة حدس المؤمن عندما قال: «اتقوا فراسة المؤمن فإنه ينظر بنور الله» حديث صحيح رواه الترمذي ونستطيع أن نفسر ذلك بحالة الصدق والشفافية التي يعيشها المؤمن مع كل شيء بما في ذلك صدقه مع نفسه، فهو يقرأ مشاعره بصدق وشفافية، ويسميها بأسمائها، ويندر أن يختلط عليه الحدس بالمشاعر الأخرى.

العقل الباطن ودوره الخطير في حياة الفرد والمجتمع

لا يقتصر دور اللوزة (مركز العقل الباطن) على تخزين التجارب المختلفة، التي يمر بها الإنسان والمشاعر المرافقة لهذه التجارب، بل إنها قد تقوم أحياناً بتحليل المعلومات الواردة إليها، واتخاذ قرارات معينة، والإيعاز إلى عضلات الجسم للقيام بأفعال معينة، ويتم كل ذلك في أجزاء من الثانية، وبشكل لا شعوري، وقبل أن يدرك الإنسان لماذا قام بهذه الأفعال، وسأورد قصة قرأتها في أحد الكتب تشرح ذلك: بينما كان رجل يمشي على ضفة أحد الأنهار شاهد امرأة تحدق

في ماء النهر، وما أن وقعت عيناه على ملامح وجهها، حتى وجد نفسه يقفز إلى الماء بملابسه، ليلتقط طفلاً كان يوشك على الغرق، يقول هذا الرجل إنه لم يدرك ما الذي فعله إلا بعد أن التقط الطفل وأنقذه من الموت، فما الذي حدث هنا؟ لقد كانت المرأة تحدق في الطفل وهو يغرق، وقد ارتسمت على وجهها ملامح الهلع والاضطراب الشديد، فما إن وقع بصر الرجل على وجهها حتى التقطت عيناه تلك الملامح، وأرسلت نسخة منها إلى اللوزة حيث تم تحليلها هناك، والاستنتاج بأن هذه ملامح امرأة تنظر إلى طفل يغرق وهو بحاجة إلى الإنقاذ، ثم تمَّ إصدار الأوامر إلى العضلات للقفز في الماء وإنقاذ الطفل، وتم كل ذلك في أجزاء من الثانية، قبل أن يدرك العقل الواعي ما الذي حدث، ويمكننا شرح ذلك بالرسم التالي:



إن المعلومات المخزنة في منطقة اللوزة في دماغ كل واحد منا تلعب دوراً خطيراً في توجيهه في هذه الحياة، وهذه المعلومات لا تولد مع الإنسان، وإنما تصنعها التجارب والخبرات التي يمر بها الإنسان في حياته، وسأضرب لكم مثالاً أبين فيه أهمية هذه المعلومات، لنفرض أن إنساناً لا يعرف شيئاً عن حيوان الدب، وأردنا تعريفه على هذا الحيوان من خلال عرض فيلم فيديو عليه يبدو فيه الدب حيواناً أليفاً وديعاً، يلعب مع مجموعة من الأطفال دون أن يؤذيهم، لنفترض الآن أن هذا الإنسان كان عائداً إلى منزله ذات ليلة، وعندما فتح باب المنزل وجد دباً في الصالون، لا شك أنه سيفاجئ، لكنه لن يصاب بذعر شديد، لأن صورة الدب في منطقة اللوزة (AMYGDALA) عنده هي أنه حيوان أليف وديع، لنتخيل الآن شخصاً آخر لا يعرف شيئاً عن حيوان الدب، وعرّفناه على هذا الحيوان من خلال فيلم فيديويبدوفيه الدب حيواناً شرساً متوحشاً يهاجم إنساناً ويمزقه بأنيابه وأظافره، لنفترض الآن أن هذا الرجل كان عائداً إلى منزله ذات ليلة، وفتح باب المنزل ليجد دباً في الصالون، كيف ستكون مشاعره وتصرفاته لا شك أنها ستختلف تماماً عن مشاعر وتصرفات الشخص الذي ذكرناه في المثال الأول، إذ إنه سيصاب بتوتر شديد، ولربما لو هناك سلاح في يده لأطلق النار فوراً باتجاه الدب، وسيتم كل ذلك في أجزاء من الثانية، قبل أن يدرك الرجل ما الذي فعله ...

إن المعلومات التي تتلقاها اللوزة الخاصة بكل واحد منا تحدد مواقفنا وانفعالاتنا وسلوكنا في هذه الحياة، وإن أي تعديل في هذه المعلومات يؤدي إلى تعديل كبير في مواقفنا وانفعالاتنا وسلوكنا .وقصة هذا الرجل[1] توضح ذلك: يروي أحدهم أنه كان راكباً في باص عام عندما صعد إلى الباص رجل مع أولاده الثلاثة، وبدأ هؤلاء الأولاد يلعبون في الباص ويزعجون الركاب والأب ينظر إليهم ببرود، يقول راوي القصة إنه شعر بضيق شديد من هذا الأب المستهتر المهمل لأولاده، وقال له بانزعاج: لماذا لا تؤدب أولادك؟ فما كان من الأب إلا أن قال: لقد كانت أمهم في المستشفى، وقد جاءنا قبل قليل خبر وفاتها، وأعتقد أنهم لم يدركوا تماماً ما الذي حدث، عندها تغيرت مشاعر من يروي القصة ١٨٠ درجة، وتحولت من مشاعر الضيق والغضب إلى مشاعر التفهم والرحمة والإشفاق.

إن معلومة واحدة قد تغير مواقفنا وتصرفاتنا تغييراً كبيراً، لذلك يجب أن نتنبه كثيراً إلى المعلومات التي نتداولها فيما بيننا، والطريقة التي ننظر بها إلى الأمور والكلمات التي نصف بها أنفسنا، فكل ذلك سيؤثر تأثيراً كبيراً على مواقفنا وتصرفاتنا، فعندما يفشل الإنسان في أمر ما فيخاطب نفسه

---

(١) ستيفي كوفن، العادات السبع، ١/ ٣٠-٣١، ترجمة إسكندر أنطوان آكوبيان، شعاع للنشر حلب ٢٠٠٠م.

قائلاً: لقد فشلت هذه المرة وأسباب فشلي كذا وكذا، وسأعمل على تجاوز هذا الفشل عندما يخاطب الإنسان نفسه بهذه الطريقة، فإن ذلك سيدفعه بشكل لا شعوري إلى تلمس طرق النجاح والتغلب على فشله، أما إذا فشل الإنسان في أمر ما، فخاطب نفسه قائلاً: أنا إنسان فاشل ولن أنجح أبداً، فإن ذلك سيدفعه بشكل لا شعوري إلى أن يسلك طرق الفشل ولن يرى فرص النجاح، حتى لوكانت ماثلة أمام عينيه، لذلك نبه رسولنا الكريم إلى أن على الإنسان أن لا ينعت نفسه بأوصاف سلبية، فقال «لا يقولن أحدكم خبثت نفسي ولكن ليقل لقست نفسي» حديث صحيح رواه البخاري، ومعنى لقست نفسي أي مالت إلى الشر.

وينطبق ذلك على التربية أيضاً[1] فنحن عندما نصف أولادنا بأوصاف سلبية إنما نبرمج عقولهم الباطنة بشكل سلبي، وسيؤثر ذلك سلباً على تصرفاتهم، فإذا تصرف الولد تصرفاً فيه بعض العناد يجب أن نبين للولد أن هذا التصرف خاطئ، وأن الإنسان الناجح والمحبوب يتصف بالمرونة، أما إذا قلنا له: أنت عنيد، وكررنا هذه الكلمة على مسامعه مئات المرات فسيصبح عنيداً فعلاً، وكم من أولاد اكتسبوا صفات

---

(١) كيف تتحدث فيصغي الصغار إليك وتصغي إليهم عندما يتحدثون، إديل فابر وإلين مازليش، ٦/ ٢٨٤، مكتبة العبيكان، الرياض ٢٠٠١م.

العناد أو الكسل أو الكذب لأن أهلهم ظلوا ينعتونهم بهذه الصفات ليلاً نهاراً حتى أصبحت صفات حقيقية لازمة لهم، ليجرب أحدنا أن يردد بينه وبين نفسه أنا إنسان كسول، كل يوم عشرات المرات، ألن يشعر بالكسل وفتور الهمة، فكيف بالطفل وهويسمع الأوصاف السلبية تنهال عليه من الكبار، وهو يعتقد أن هؤلاء الكبار يفهمون أكثر منه، وأن ما يقولونه لا بد أن يكون صحيحاً، وخصوصاً أن الإنسان في مرحلة الطفولة يكون أكثر حساسية وتأثراً بما يسمعه من الإنسان الكبير، عندما يتصرف أولادنا تصرفاً خاطئاً يجب أن نبين لهم أن هذا التصرف خاطئ ونشرح لهم آثاره السلبية عليهم وعلى من حولهم، ثم نبين لهم ما هو التصرف الصحيح وما هي آثاره الإيجابية عليهم وعلى من حولهم، أما أن نكتفي بنعتهم بالأوصاف السلبية، فذلك سيكرس هذه الأوصاف في شخصياتهم، ولن يؤدي إلى إصلاحهم أبداً.

والأخطر من ذلك هو أن ما ينطبق على الفرد ينطبق على المجتمع، فعندما تكون صورة المجتمع سلبية في أذهان أفراده، فإن ذلك سيدفع بالمجتمع في طريق الهبوط دائماً. إننا عندما نردد فيما بيننا أوصافاً سلبية ننعت بها مجتمعنا، إنما نساعد على تكريس هذه الأوصاف وانتشارها في المجتمع، فمثلاً عندما نردد أنه لا توجد أمانة في مجتمعنا، وأن كل إنسان يريد أن يسرق الآخر، وأن على الإنسان أن لا يتشارك مع أحد في أي

مشروع، لأن هذه الشراكة ستفشل عندما نردد هذه المقولة.. أولاً ستنتشر الفردية في المجتمع، ولن يهم أحد بالتشارك مع أحد في أي مشروع، وثانياً إذا تم التشارك بين شخصين في مشروع ما، ثم حدثت مشكلة عادية بينهما، فإن المعلومات المستقرة في العقل الباطن لكل واحد منهما عن خيبة وفشل المشاريع المشتركة ستدفع كل منهما إلى التعامل مع هذه المشكلة بطريقة تؤدي إلى تفاقمها، وربما تؤدي في النهاية إلى انفصال الشراكة، ولاشك أن تعاملهما مع هذه المشكلة سيختلف تماماً لوأن عقلهما الباطن قد برمج على أن هناك مشاريع مشتركة ناجحة في المجتمع، وأن سبب نجاحها هوحرص المشاركين على التفاهم وتجاوز المشكلات التي تعترضهم. لقد حذرنا رسولنا محمد عليه الصلاة والسلام من أن ننعت المجتمع بأوصاف سلبية، وذكر أن من يفعل ذلك إنما يساهم في إهلاك المجتمع، قال عليه الصلاة والسلام: «إذا قال الرجل هلك الناس فهو أهلكهم» حديث صحيح رواه مسلم .إذن يجب أن نعتقد بوجود الخير في أنفسنا ومجتمعنا وأن نكف عن تكرار وتداول القصص السلبية، وأن نكثر من تكرار القصص الإيجابية، ولوكانت قليلة، وأن نؤمن إيماناً جازماً أنه على الرغم من كل ما في مجتمعنا من سلبيات، فإننا نملك الكمون والقدرة على علاجها، إن هذا الإيمان الجازم هو الطريق الوحيد للخروج مما نحن فيه، أما اليأس والسلبية والتشاؤم والاستسلام للواقع، فهي أهم أسباب تخلفنا وركودنا. وقد أشار القرآن

الكريم إلى أهمية الإيمان الجازم بالنصر في تحقيق هذا النصر مهما كانت المعيقات قال تعالى: ﴿ٱلَّذِينَ قَالَ لَهُمُ ٱلنَّاسُ إِنَّ ٱلنَّاسَ قَدْ جَمَعُوا۟ لَكُمْ فَٱخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَٰنًا وَقَالُوا۟ حَسْبُنَا ٱللَّهُ وَنِعْمَ ٱلْوَكِيلُ ﴿١٧٣﴾ فَٱنقَلَبُوا۟ بِنِعْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ وَفَضْلٍ لَّمْ يَمْسَسْهُمْ سُوٓءٌ وَٱتَّبَعُوا۟ رِضْوَٰنَ ٱللَّهِ ۗ وَٱللَّهُ ذُو فَضْلٍ عَظِيمٍ ﴿١٧٤﴾﴾ [آل عمران: ٣/ ١٧٣-١٧٤].



الفصل الثالث

كيف تكون سيد نفسك؟

في تجربة شهيرة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية قام مجموعة من الباحثين[1] بتخيير أطفال في سن الرابعة، بين أخذ قطعة من الحلوى فوراً أو أخذ قطعتين بعد فترة قصيرة، اختارت مجموعة من الأطفال أخذ قطعة الحلوى فوراً واختارت مجموعة أخرى أخذ قطعتين فيما بعد، وعندما عاد الباحثون إلى هؤلاء الأطفال بعد أن صاروا كباراً وجدوا أن نسبة الذين يشعرون بالسعادة منهم أكبر في المجموعة التي اختار فيها الأطفال أخذ قطعتين فيما بعد، وأن هؤلاء أكثر نجاحاً في حياتهم المهنية، وأكثر استقراراً في حياتهم الأسرية والعاطفية، وتوصل الباحثون بعد هذه التجربة إلى الحقيقة العلمية التالية: إن قوة الإرادة والقدرة على التحكم في النفس يؤديان إلى السعادة والنجاح في الحياة، وسنعرض في هذا

---

(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 2/2, New York, 1995.

الفصل بعض المبادئ التي تساعد الإنسان على أن يكون سيد نفسه، بدل أن يكون عبداً لها، وعلى أن يتحكم في نوازعه ومشاعره، بدل أن تتحكم به وتقوده إلى حيث لا يريد.

إن مبدأ الذكاء العاطفي بسيط جداً، فهوكما يظهر من تسميته، يعتمد على إعمال الذكاء في العاطفة، ولكي نتعامل بشكل صحيح مع أي موضوع يجب أن نفهمه فهماً صحيحاً، فلا يمكن أن نحسن التعامل مع عواطفنا إذا لم نفهم هذه العواطف؟ ما هي أنواعها؟ وكيف تنشأ في نفوسنا؟ ما هي وظيفتها؟ وكيف تؤثر على أفكارنا وتصرفاتنا؟

لقد خلق الله العواطف في نفوسنا من أجل وظيفة معينة، وهي حماية الإنسان من الأخطار والحفاظ على وجوده، والارتقاء بهذا الوجود، فعاطفة القلق مثلاً وظيفتها أن تدفع الإنسان إذا وقع في مشكلة أن يبحث عن حل لها، وعاطفة الخوف وظيفتها أن تبعد الإنسان عن الأخطار، وعاطفة الغضب مهمتها أن تدفع الإنسان إلى الدفاع عن حقوقه عندما يُعتدى عليها، وعاطفة الحب تدفع الإنسان إلى التضحية في سبيل من يحب، وهكذا ...

هذه العواطف تلعب دورها الإيجابي عندما تأتي في الوقت المناسب وبالشدة المناسبة، أما إذا أتت بشكل أقل أو أكثر من المطلوب، فعندها ستلعب دوراً سلبياً في حياة الإنسان، فمثلاً إذا أصيب الإنسان بالقلق لأتفه الأسباب، فإن هذا القلق

سينغص حياته ويحد من سعادته وقدرته على تجاوز المشكلات، أما إذا كان الإنسان لا يقلق أبداً سيتحول إلى إنسان لا مبال، وستسبب له هذه اللامبالاة الكثير من المشاكل، وينطبق ذلك على عاطفة الخوف، فالخوف الزائد يمنع الإنسان من الإقدام على أي جديد، وانعدام الخوف يجعل الإنسان متهوراً ملقياً لنفسه في المهالك، ونستطيع أن نقيس ذلك على كل العواطف.

إن الإنسان الذكي عاطفياً هو إنسان لا يتجاهل عواطفه ولا يكبتها، وإنما يفهمها ثم يتعامل معها بطريقة إيجابية خلاقة[١] إن تجاهل العواطف يمنعها من تأديتها لوظيفتها، أرأيت إذا أصيب إنسان ما بألم في صدره، فبدلاً من أن يذهب إلى الطبيب تصرف وكأن شيئاً لم يكن. إن هذا التجاهل قد يؤدي بهذا الإنسان إلى الذبحة القلبية، وربما إلى الموت إذا كان سبب الألم تضيق في الشرايين القلبية. إن تجاهل العواطف يشبه إغلاق جرس إنذار الحريق عندما يشب حريق في المنزل بدلاً من الاتجاه إلى إطفاء الحريق.

أما كبت العواطف فيؤدي بالإنسان إلى مزيد من التوتر والاحتقان، وينعكس سلباً على صحته النفسية والجسدية، إن الإنسان الذي يكبت انفعالاته بدل أن يفهمها ويتحكم بها يشبه ذلك الذي يغلق منفذ البخار في وعاء يغلي فيه الماء ...

---

(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 2/67-75, New York, 1995.

إذن ما معنى أن نتفهم عواطفنا ونتعامل معها بطريقة إيجابية خلاقة؟ هناك قاعدة أساسية في الذكاء العاطفي تقول: نحن لا نستطيع أن نقرر عواطفنا لكننا نستطيع أن نقرر ماذا نفعل حيالها[١] فأنا لا أستطيع أن أقرر متى أغضب، ومتى أخاف، ومتى أقلق، ومتى أحب، ومتى أكره، لكنني أستطيع أن أقرر كيف أتعامل مع خوفي وقلقي وغضبي وحبي وكرهي، ومما لا شك فيه أن الناس مختلفون في تركيبتهم العاطفية فهناك الحساس والهادئ والعصبي، وليست مهمة الذكاء العاطفي إلغاء هذا الاختلاف، وإنما مساعدة الإنسان على فهم تركيبته العاطفية وترويضها والتعايش معها، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه ولمن حوله. وسأضرب مثالاً واقعياً على شخص فهم عواطفه وتعامل معها بطريقة إيجابية خلاقة، خرج محمود من منزله إلى عمله، وقرر أن يمر في طريقه بدائرة حكومية لإجراء معاملة رسمية، قابله الموظف بجفاء شديد وعامله بطريقة أغضبته جداً عندما خرج محمود من الدائرة الحكومية، فكر في أن اجتماعاً مهماً ينتظره في العمل، وأنه إذا أدار هذا الاجتماع وهوفي هذه الحالة من الغضب، فلن يستطيع التركيز وسيكون اجتماعاً فاشلاً، وكان باستطاعته تأجيل هذا الاجتماع لمدة نصف ساعة، اتصل محمود

---

(١) Steven Hein, EQ for Every body, 1/7, Aristotle Press, florida, 1995.

بالعمل، وأخبرهم أنه سيتأخر نصف ساعة، ثم قرر أن يترك سيارته أمام الدائرة الحكومية وأن يذهب ماشياً إلى مكان العمل، فقد كان الجو ربيعياً جميلاً، وكان مكان العمل يبعد عن الدائرة الحكومية حوالي نصف ساعة مشياً على الأقدام، وصل محمود إلى مكان عمله وقد هدأت نفسه، وأدار اجتماعاً ناجحاً كعادته. ما الذي فعله محمود؟ لقد طبق قاعدتين أساسيتين من قواعد الذكاء العاطفي وهما:

أولاً: أدرك عاطفته، إن الإنسان الذكي عاطفياً هو إنسان يدرك عواطفه، أي إنه يعرف ماذا يشعر، ولماذا يشعر، وما علاقة ما يشعر به بطريقة تفكيره وأفعاله. لقد قرأ محمود الحالة الشعورية التي كان فيها وهي حالة الغضب، وأدرك أن هذه الحالة ستؤثر على إدارته للاجتماع.

ثانياً: تعامل مع عاطفته بطريقة إيجابية خلاقة، لقد أدرك محمود أن نصف ساعة من المشي في هذا الجوالربيعي كفيلة بإنهاء هذه الحالة (عرف ذلك من خبرته مع نفسه وعواطفه، فربما تكون نصف الساعة هذه غير كافية لشخص آخر) لذلك اتخذ قراراً بتأجيل الاجتماع، وترك السيارة أمام الدائرة الحكومية والسير مشياً على الأقدام.

لو لم يكن السيد محمود ذكي عاطفياً لشغل سيارته بعصبية، وانطلق مسرعاً إلى الاجتماع ولأداره بعصبية ونزق، ولفشل الاجتماع دون أن يعرف سبب فشله.

العواطف السلبية	العواطف الإيجابية
الرفض	القبول
الإحباط	التشجيع
التشاؤم	التفاؤل
عدم الاحترام	الاحترام
الخوف	الأمان
التوتر	الاسترخاء
الملل	الاندفاع
الاعتماد على الآخرين	الاستقلالية
الظلم	الإنصاف
الشعور بالذنب	الفخر
الاكتئاب	الإثارة
الوحدة	التواصل
التجاهل	الاهتمام
سوء الفهم	التفهم

إن أول خطوة نحو التحكم بالعواطف هي تسمية هذه العواطف، فنحن لا نستطيع التعامل بذكاء مع موضوع ما إذا لم تكن لدينا الكلمات المناسبة لوصفه، والذين يجهلون قراءة عواطفهم يعيشون تحت رحمتها، وقد بينت الدراسات أن بعض الناس ممن يتمتعون بذكاء عقلي مرتفع وذكاء عاطفي منخفض، عندما يسألون عن الحالة العاطفية التي يمرون فيها يعجزون عن تسميتها، وسأورد فيما يلي معجماً لأكثر العواطف شيوعاً وقد وضعت العاطفة الإيجابية وما يقابلها من عاطفة سلبية.

إن هذا الجدول مختصر، وهو يضم أكثر العواطف شيوعاً، ويستطيع القارئ أن يضيف إليه الكثير ...

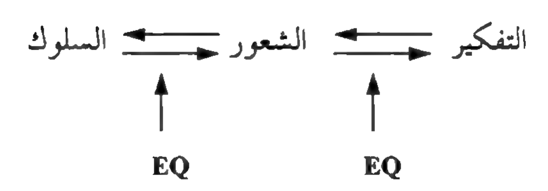
كيف نستطيع التحكم في مشاعرنا ؟

ذكرنا في الفصل الأول أن الشعور ينجم عن نمط معين في التفكير، ونضيف هنا إلى أن الشعور يؤدي بعد ذلك إلى سلوك معين، إن العلاقة ما بين هذه العناصر الثلاثة التفكير والسلوك والشعور علاقة متبادلة ذات اتجاهين[١]، ونوضح ذلك بالمخطط التالي:

التفكير ⇄ الشعور ⇄ السلوك

(١) Steven Hein, EQ for Every body, 2/14, Aristotle Press, florida, 1995.

نحن نستطيع أن نعمل الذكاء العاطفي، وأن نتحكم في مشاعرنا، إما بالتدخل ما بين التفكير والشعور، أوما بين السلوك والشعور.



أما التدخل بين التفكير والشعور، فيكون بتغيير نمط التفكير أي تغيير الزاوية التي ننظر بها إلى الأمور، فنحن عندما نغير طريقة تفكيرنا في أمر ما تتغير مشاعرنا نحوه، وبالتالي يتغير سلوكنا تجاهه. ربطت دراسة أجريت في أمريكا على مجموعة من مديري التسويق[١] ما بين نجاح المدير وقدرته على التحكم في القلق الذي يسببه العمل، وعندما سئل المديرون القادرون على التحكم في قلقهم، وأولئك الأقل قدرة عن نمط التفكير الذي يتبعونه عندما تصادفهم مشكلة ما، تبين أن الفريق الأول عندما تصادفه مشكلة يفكر بطريقة ما هوالحل، أما الفريق الثاني فيفكر بطريقة ما هي العواقب. إن

(١) Daniel Golman, Working With Emotional Intelligence (Audio Dawonload), Chapter 5, Audio Renaissence, 1998, Audible. com.

الفريق الأول هو أذكى عاطفياً من الفريق الثاني، على الأقل فيما يتعلق بطريقة تعامله مع المشاكل.

إن الإنسان الذكي عاطفياً يقرأ مشاعره دائماً، ويسأل نفسه عن نمط التفكير الذي أدى إلى هذه المشاعر، وهل يوجد نمط تفكير آخر أو طريقة أخرى في التعامل مع الأمور يمكن أن تؤدي إلى مشاعر أكثر إيجابية، وبالتدريج سيكتشف أنماطاً جديدة من التفكير، وسيصبح لديه الكثير من البدائل، أي أنه سيصبح قادراً على صنع المشاعر التي يريدها.

ونستطيع هنا أن نفهم لماذا فجر الإسلام الطاقات الهائلة في نفوس المسلمين الأوائل عندما فهموه على حقيقته، فالمؤمن هادئ النفس واثق الخطوة، وهو عندما يأخذ بالأسباب ويتوكل على الله لا يمكن أن توتره أي مشكلة توتراً زائداً عن اللزوم، لأنه يعلم أن ما أصابه لم يكن ليخطئه، وما أخطأه لم يكن ليصيبه، قال تعالى: ﴿قُل لَّن يُصِيبَنَآ إِلَّا مَا كَتَبَ ٱللَّهُ لَنَا هُوَ مَوْلَىٰنَا ۚ وَعَلَى ٱللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ ٱلْمُؤْمِنُونَ ﴿٥١﴾﴾ [التوبة: ٩/ ٥١] وما أروع هدي النبي عليه الصلاة والسلام في ذلك حينما قال: «يا غلام إني أعلمك كلمات: احفظ الله يحفظك، احفظ الله تجده تجاهك، إذا سألت فاسأل الله، وإذا استعنت فاستعن بالله، واعلم أن الأمة لو اجتمعت على أن ينفعوك بشيء لم ينفعوك إلا بشيء قد كتبه الله لك، وإن اجتمعوا على أن يضروك بشيء لم يضروك

إلا بشيء قد كتبه الله عليك. رُفعت الأقلام وجفت الصحف» حديث حسن صحيح رواه الترمذي.

إن المسلم لا يسخط حينما تنزل به المصيبة، ولا يقول تلك العبارة التي نسمعها في الأفلام الأجنبية حينما يصاب أحدهم بمرض أومصيبة فيقول (لماذا أنا؟) لأنه يعرف أن الحياة ابتلاء، وأنه سيؤجر إذا صبر واحتسب، كما قال عليه الصلاة والسلام: «عجباً لأمر المؤمن إن أمره كله له خير، وليس ذلك لأحدٍ إلا للمؤمن، إن أصابته سراء شكر فكان خيراً له، وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له»، حديث صحيح رواه مسلم.

وكذلك إذا ظُلم المسلم، ولم يستطع أن يأخذ حقه أو يرى العقوبة تنزل بمن اعتدى عليه فإن ذلك لا يشعره بالغصة والحسرة والأسى، لأنه يؤمن بعدالة الله المطلقة، وبأنها ستأخذ مجراها ولوبعد حين في الدنيا أوفي الآخرة.

إن الزاوية التي ينظر منها الإنسان المسلم إلى الأمور تجعله أذكى الناس عاطفياً وأكثرهم قدرة على تجاوز المشاعر السلبية، وتوليد المشاعر الإيجابية في نفسه، وفي من حوله.

أما إعمال الذكاء العاطفي بين السلوك والشعور، فيتجلى باتباع سلوك معين من أجل السيطرة على شعور ما، كما فعل السيد محمود للسيطرة على غضبه في المثال السابق.

وأضيف هنا مثالاً آخر عن إعمال الذكاء العاطفي بين السلوك والشعور: شعر المهندس ماهر بالملل الشديد وهومكب على إنجاز رسومات طلب منه إنجازها هذا اليوم، ولم يعد قادراً على إنجاز العمل، فاتصل بأصدقائه ورتب معهم لعبة في كرة السلة لم يكن لدى السيد ماهر الكثير من الوقت للعب، لكنه أراد أن يجدد نشاطه ليتمكن من متابعة العمل وفعلاً عندما عاد إلى منزله بعد اللعبة، وجد شهيته مفتوحة على العمل، واستطاع أن ينجز ما عليه في الوقت المحدد. إن ما قام به السيد ماهر هومثال آخر على الذكاء العاطفي، فقد قرأ الحالة الشعورية التي كان فيها، وهي الملل والضجر، وأدرك تأثيرها على عمله وقام بفعل معين للتخلص من هذه الحالة. إن العبادات في الإسلام ما هي إلا سلوك معين فرضه الله علينا لصنع مشاعر معينة في نفوسنا، فالصلاة تشعر الإنسان بالقرب من الله، وبالتالي تجعله أكثر قدرة على اتباع أوامره وقد حضنا الله على الخشوع في الصلاة قال تعالى: ﴿ٱلَّذِينَ هُمۡ فِي صَلَاتِهِمۡ خَٰشِعُونَ ۝٢﴾ [المؤمنون: ٢٣/٢] إذ إنه من دون هذا الخشوع تفقد الصلاة تأثيرها في حياة المسلم، قال عليه الصلاة والسلام: «من لم تنهه صلاته عن الفحشاء والمنكر لم يزدد من الله إلا بعداً».

يستطيع كل واحد منا إذا راقب أفكاره ومشاعره وتصرفاته وفهم العلاقة ما بين هذه العناصر الثلاثة، أن يبدع عشرات

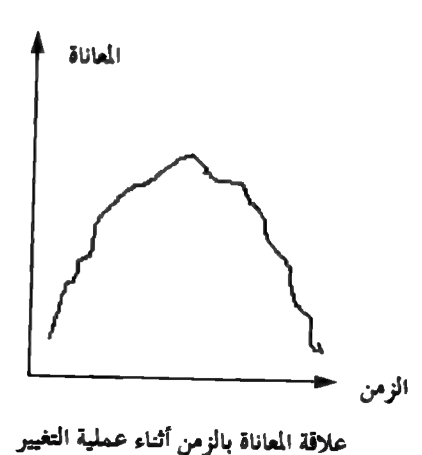
الطرق لتقليل المشاعر السلبية وزيادة المشاعر الإيجابية، إما بتغيير طريقة التفكير أو بتغيير السلوك. إننا نعمل ذكاءنا في كل شيء إلا في فهم أنفسنا ومشاعرنا وإدارتها على أحسن وجه، وقد آن الأوان لنذير هذا الذكاء إلى الداخل ونستخدمه في صنع سعادتنا.

طريق سيادة النفس ليس معبّداً

حين يقتنع الإنسان بوجوب اكتساب عادة جيدة، أو التخلص من عادة سيئة، فإن عليه أن يعرف الأمور التالية:

١- لكل شيء ثمن فلا يمكن للإنسان أن يغير شيئاً في نفسه دون أن يدفع جهداً نفسياً ثمن ذلك، ويتناسب هذا الجهد مع حجم التغيير الذي يريد أن يحدثه الإنسان في نفسه، فكلما كان التغيير كبيراً كان الجهد أكبر، إن كثيراً من الناس فشلوا في تغيير أنفسهم لأنهم وببساطة لم يدفعوا الثمن.

٢- التغيير مؤلم في البداية، لكنه يحقق سعادة كبيرة في النهاية، يفشل الكثيرون في تغيير أنفسهم، لأنهم يظنون أن المعاناة التي تصادفهم في البداية ستستمر أو تتصاعد مع مرور الزمن، والحقيقة أن هذه المعاناة مؤقتة، وستتبعها سعادة كبيرة عندما يشعر الإنسان بالحرية والانعتاق من العادة التي كانت تكبله، والمدخنون والمدمنون الذين عافاهم الله يعرفون ذلك جيداً.



علاقة المعاناة بالزمن أثناء عملية التغيير

إن علماء السلوك يشبهون الفترة التي يمر بها الإنسان في بداية التغيير بالمرور في عنق الزجاجة، فالإنسان هنا إما أن يدفعه الضيق إلى الرجوع، فيتخلص من عنق الزجاجة، لكنه يظل محبوساً داخلها إلى ما شاء الله، أو أن يصبر ويتابع السير إلى أن يخرج إلى الآفاق الواسعة.

٣- النكس أثناء عملية التغيير ليس فشلاً يعرض كثير من الناس عن عملية التغيير ليس لأنهم لا يريدون التغيير، ولكن لأنهم حاولوا وفشلوا فظنوا التغيير مستحيلاً. هناك مثل

إنكليزي يقول: «ليس هناك فشل، وإنما هناك توقف عن المحاولة». فالنكس ليس فشلاً، وإنما هوخطوة على طريق النجاح، وفرصة لكي يتعلم الإنسان منه ما هي الظروف التي أدت إلى الفشل فيعمل على تجنبها في المرة القادمة، وما هي الظروف التي تساعد على النجاح فيعمل على توفيرها، وهكذا تزداد فرصة النجاح يوماً بعد يوم، ولكن شرط أن يفكر الإنسان بكل جدية، لماذا فشلت وأن يغير شيئاً في أسلوب تعامله مع نفسه، أما إذا استمر بالأسلوب نفسه فسيحصل على النتائج نفسها.

إن رغبة الإنسان في تغيير نفسه تنبع من قناعته بالكسب الذي سيجلبه له هذا التغيير والخسارة التي سيحميه منها، لذلك من المفيد تذكير النفس بذلك، وتحديثها على الدوام بهذا الكسب وتلك الخسارة.

ومما يساعد الإنسان على تغيير نفسه وجود أصدقاء من حوله يحملون هم التغيير مثله، فذلك يشعره بالدعم المعنوي، كما يمنحه فرصة لتبادل التجارب والخبرات مع أشخاص يمشون معه في الطريق نفسه، وقد تم تطبيق ذلك بشكل واسع في المجتمع الغربي، فتشكلت مجموعات يسمونها مجموعات الدعم تساعد من ينضم إليها على تغيير نفسه، فهناك مجموعات دعم للمدخنين وأخرى للمدمنين، وأخرى للذين يتصفون بالغضب السريع وهكذا...

وأخيراً لا بد من التذكير بأن على المسلم وهو يهم بتغيير نفسه، أن يطلب العون من الله وأن يوقن بالإجابة، وأن لا يمل ولا يتوقف عن الدعاء حتى تتحقق الاستجابة، قال تعالى: ﴿وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ ﴿١٨٦﴾﴾ [البقرة: ٢/١٨٦].

المشاعر أولاً

لقد اعتدنا على إهمال المشاعر في حياتنا وأحاديثنا، فنحن عندما نتحدث عن أمر نسأل بعضنا ما رأيك، ولانسأل ما شعورك تجاه هذا الأمر. إن إهمال الجانب العاطفي يحرمنا من التمتع من أجمل شيء في الحياة، وهي المشاعر، فالإنسان بدون مشاعر يتحول إلى آلة صماء، والمشاعر هي التي تعطي الحياة تجددها وتلونها وأبعادها، إذ تصبح الحياة بدونها مملة رمادية مسطحة، وإضافة إلى هذا البعد الجمالي الذي تضيفه المشاعر إلى حياتنا فهي أهم مصدر نستقي منه معلومات عن أنفسنا. إن المشاعر هي النافذة التي نطل منها على ذواتنا، فبواسطتها نستطيع أن نعرف من نحن. هناك قاعدة في الذكاء العاطفي تقول: كل شعور يحمل في داخله معلومة[١]، فالإنسان الذي

(١) Steven Hein, EQ for Every body, 4/2, Aristotle Press, florida, 1995.

يشعر بالسعادة والاندماج الكامل أثناء قيامه بعمل ما كالرسم الهندسي أو التدريس، سيعرف أن هذا العمل يناسبه، وأنه سيبدع فيه أكثر من أي عمل آخر.. هذه المعلومة المهمة ما كان الإنسان ليحصل عليها لولا المشاعر أننا نستطيع من خلال قراءتنا لمشاعرنا أن نعرف ما الذي يهمنا حقاً وما الذي لا يهمنا، ونستطيع أن نقارن ما بين سلم اهتماماتنا وسلم مبادئنا وقيمنا، وبالتالي سنعرف كم نحن قريبون أو بعيدون عما نؤمن به، وسأورد مثالاً على ذلك: لنفترض أن رجل أعمال خسر مناقصة ستدر عليه الملايين، فانزعج لذلك انزعاجاً شديداً، وظل عدة أيام وهو في حالة الانزعاج، بعد أيام جابه هذا الرجل مشكلة مع ولده وصارحه ولده قائلاً أنا أشعر أنك لا تهتم بي ولا تحبني، فانزعج الأب لذلك لكن انزعاجه لم يستمر لأكثر من ساعات لوقارن هذا الأب درجة انزعاجه لخسارة مناقصة مع درجة انزعاجه لوصف ابنه له بأنه لا يحبه، سيجد أن عمله وتجارته تأخذ من اهتمامه أضعاف ما تأخذ أسرته، وإذا كان هذا الرجل يعتقد أن العكس هو الصحيح، فإن هذه المشاعر ستخبره بالحقيقة، وبالتالي ستدفعه إلى أن يهتم أكثر بأسرته وأولاده إن كان يعتقد فعلاً أن الأسرة يجب أن تأتي قبل العمل. إن مشاعرنا تعطينا صورة صادقة ودقيقة عن أنفسنا فهي لا تجامل ولا تكذب أبداً.

وأخيراً إن مشاعرنا هي هويتنا، فالإنسان يتميز عن غيره

بمشاعره، فما يميز خالد عن حسان عن معاذ، هوأن لكل منهم مشاعر مختلفة تجاه الأمر نفسه، وبمقدار ما يدلل الإنسان مشاعره وينميها ويهتم بها، بمقدار ما يشعر بذاته واستقلاله.



الفصل الرابع
حالة الانسياب
عندما يصبح الصعب سهلاً

هل تذكر عملاً كنت تقوم به وأنت في غاية التمتع والاندماج بحيث مرت ساعة من الزمن وكأنها دقائق؟ لا شك أن كل واحد منا قد مر في هذه الحالة.. إما وهو يقرأ كتاباً أو يستمع إلى محاضرة أو يدير اجتماعاً أو يلقي درساً أو يصلح جهازاً . . إنها الحالة التي يندمج فيها الإنسان اندماجاً كاملاً في العمل الذي يقوم به، فيغيب عن نفسه وعن الزمان، ويغرق تماماً في اللحظة التي يعيش فيها[١]. والغريب في هذه الحالة أن الدماغ يكون في أقصى درجات التحفز والنشاط والتفاعل، لكن النفس تكون في أقصى درجات الاسترخاء!

لقد اهتم الباحثون في مجال الذكاء العاطفي بدراسة هذه

---

(١) Daniel Golman, Working With Emotional Intelligence (Audio Dawonload), Chapter 6, Audio Renaissence, 1998, Audible. com.

الحالة، وسموها حالة الانسياب لأن طاقات الإنسان وملكاته الذهنية والجسدية تنساب انسياباً عندما يدخل في هذه الحالة، وقد تبين أن الناجحين أكثر قدرة على الدخول في حالة الانسياب من غيرهم، ففي تجربة أجريت على مجموعتين من الطلاب[١] إحداهما تضم طلاباً متفوقين، والأخرى تضم طلاباً عاديين، أعطي كل طالب جهازاً يمكن من خلاله التكلم معه، وطلب من الطلاب أن يحملوا هذا الجهاز معهم طوال الوقت، وكان الباحثون يتصلون بهم في أوقات مختلفة ويسألونهم عما يقومون به من أعمال، وعما إذا كانوا في حالة الانسياب أم لا، فتبين أن المتفوقين كانوا في حالة الانسياب في ٤٠٪ من الأوقات التي كانوا يدرسون فيها، في حين كان الطلاب العاديون في هذه الحالة في ١٦٪ من أوقات الدراسة. وتفسير ذلك أن الدماغ كما قلنا، يكون في أقصى درجات النشاط والفاعلية في حالة الانسياب، لذلك تكون قدرته على الفهم والاستيعاب والتعلم في أوجها، والمثير في الموضوع أن العكس صحيح هنا، فكما تكون قدرة الدماغ على الأخذ في أشدها أثناء حالة الانسياب تكون قدرته على العطاء في أشدها أيضاً.

فقدرة الإنسان على الإبداع تزداد في حالة الانسياب، لأنه

(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 6/94, New York, 1995.

يكون قادراً على استخدام كل ما لديه من مهارات، لإنجاز العمل الذي يقوم به، فالأستاذ يبدع أكثر إذا كان يعطي درساً وهو في حالة الانسياب، والمدير يبدع أكثر إذا كان يدير اجتماعاً وهو في حالة الانسياب، وهكذا...

شروط الدخول في حالة الانسياب[١]

١- أن تحب العمل الذي تقوم به، فلكي ننجح بما نقوم به يجب أن نحب ما نقوم به، وفي دراسة أجريت على ٢٠٠ رسام في أحد معاهد الرسم[٢] سئل هؤلاء لماذا اخترتم الرسم كمهنة، فأجاب البعض لأننا نحب الرسم، وأجاب البعض الآخر لكي نصبح مشهورين، ونحصل أموالاً طائلة. بعد عشر سنوات تبين أن معظم الذين أجابوا بأنهم اختاروا الرسم لأنهم يحبونه نجحوا وأصبحوا رسامين مشهورين في حين أن معظم الذين أجابوا أنهم اختاروا الرسم ليصبحوا مشهورين تركوا الرسم واشتغلوا بمهنة أخرى.

٢- أن تنظر إلى العمل الذي تريد أن تدخل في حالة الانسياب أثناء قيامك به على أنه تحدٍ وليس تهديداً، ذكرنا في الفصل السابق أن طريقة نظرنا إلى أمر ما تؤثر على مشاعرنا تجاه هذا الأمر، وقد أثبتت الأبحاث أن ذلك يتعدى المجال

---

(١) المرجع السابق ٦/ ٩١-٩٢

(٢) المرجع السابق ٦/ ٩٣

المعنوي العاطفي إلى الجانب الفيزيولوجي المادي، فقد وجد العلماء[١] أن الذين ينظرون إلى المشاكل على أنها تهديد، ترتفع في أدمغتهم مادة تسمى الكورتيزول، وهي تثبط نشاط العصبونات الدماغية، في حين أن الذين ينظرون إلى المشاكل على أنها تحدٍ ترتفع في أدمغتهم مادة الكاتيكولامينات، وهي تنشط عمل العصبونات الدماغية أي إننا عندما ننظر إلى مشكلة ما على أنها تهديد، نفعّل في أدمغتنا نظاماً يشل قدرتنا على التفكير، وعندما ننظر إلى المشكلة على أنها تحد نفعّل في أدمغتنا نظاماً يؤدي إلى الخلق والإبداع.

٣- التركيز كمدخل إلى حالة الانسياب: وهذا التركيز الإرادي مطلوب في البداية فقط، أما عندما يدخل الإنسان في حالة الانسياب فسينشغل كلياً بالعمل الذي يقوم به وبشكل منفعل لا إرادي، إن التركيز المطلوب في البداية هو بمثابة الشرارة التي تشعل النار، وبعدها يستمر الاشتعال من تفاعل الدماغ مع المهمة التي يقوم بها.

٤- يحدث الانسياب في منطقة متوسطة ما بين عمل سهل ممل وآخر شديد الصعوبة مرهق، إن الإنسان لا يدخل في حالة الانسياب إلا إذا كان أمام تحد يفوق طاقته الاعتيادية،

(١) Daniel Golman, Working With Emotional Intelligence (Audio Dawonload), Chapter 6, Audio Renaissence, 1998, Audible. com.

ولكن ليس إلى درجة التعجيز والاستحالة، وقد وصف أحد الجراحين كيف يدخل في حالة الانسياب قائلاً: إنه عندما يكون أمام عملية صعبة يستخدم كل ما لديه من مهارات لكنه يشعر في الوقت نفسه بهدوء داخلي عجيب، حتى إنه ينظر إلى أصابعه وهي تتحرك بسرعة وبراعة، وكأنه مراقب خارجي!

إن أوضح مثال على حالة الانسياب هو لاعب السيرك الذي يلعب بعدة كرات في الوقت نفسه، فدماغ هذا اللاعب يكون في أقصى درجات التحفز والنشاط، لكن نفسه تكون في حالة من الهدوء والاسترخاء، ولو أنه توتر قليلاً لسقطت الكرات من يديه ...

لقد أثبتت الدراسات أن الدخول في حالة الانسياب هو أكبر دافع إلى العمل، فقد سئل ٧٠٠ شخص في الستينيات[١] من أعمارهم، عن أكثر شيء يحببهم في العمل الذي يقومون به، فأجاب معظمهم أن ما يحببهم في العمل الذي يقومون به، هو أن هذا العمل يدخلهم في حالة الانسياب.

إن المؤمن حين يدخل في الصلاة ومشاعر الحب لله تتقد بين جوانحه، وقد ترك الدنيا خلفه، واتجه إلى ربه بكليته، عندها يدخل في حالة الخشوع، وهي شكل من أشكال الانسياب، ولذلك كان نبينا محمد يقول عن الصلاة «أرحنا

(١) المرجع السابق، الفصل السادس.

بها يا بلال»، وكان يقوم الليل فيغيب عن نفسه، وعن الزمان حتى تتفطر قدماه.

إن من صفات الإنسان الذكي عاطفياً هو قدرته على الدخول في حالة الانسياب فيما يقوم به من أعمال، لأنه بذلك يبدع أكثر وينجز أكثر، ويصبح العمل عنده مجالاً للمتعة والإثارة، بدل أن يكون مجالاً للقلق والتوتر.

☆ ☆ ☆

الإبداع والمرونة

بما أن حالة الانسياب هي الحالة التي يبدع فيها الإنسان، فلا بد من الحديث عن صفة مهمة من صفات الإنسان المبدع وهي المرونة. إن الإنسان المبدع هو إنسان مرن، فالمرونة هي التي تدفع الإنسان إلى تغيير تفكيره ومعاينة كل جديد. إن الناس العاديين يكرهون كل جديد، أما المبدع فهو يحب الجديد، وهويعيد ترتيب أولوياته بحسب المتغيرات من حوله أو في نفسه، كما أنه إذا صادف عقبة التف حولها وغير وسائله للوصول إلى هدفه، وأحياناً يغير أهدافه نفسها إذا وجدها غير واقعية. إن هذا بالطبع لا يعني أن يغير الإنسان مبادئه وثوابته، ولكن أن يتخلى عن تصلبه في سبيل تحقيق مبادئه. إن المتصلب يكره التجديد لأنه لا يتحمل القلق الذي يحمله كل

جديد، أما المبدع فيتغلب شعور الفضول وحب الاكتشاف لديه على الشعور بالقلق الذي يسببه الجديد، وقد بين القرآن الكريم أن حب القديم والخوف من التزحزح عنه هومن صفات القوم الذي يعطلون عقولهم ولا يستخدمونها في البحث عن الحقيقة قال تعالى: ﴿وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اتَّبِعُوا مَا أَنزَلَ اللَّهُ قَالُوا بَلْ نَتَّبِعُ مَا أَلْفَيْنَا عَلَيْهِ آبَاءَنَا أَوَلَوْ كَانَ آبَاؤُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ شَيْئًا وَلَا يَهْتَدُونَ ﴿١٧٠﴾﴾ [البقرة: ٢/ ١٧٠]، إن ما يفسر قدرة الأطفال الهائلة على التعلم، هو أنهم يفاجؤون ويندهشون من كل جديد، ويحاولون معاينته واكتشافه، ولو أننا حملنا معنا دهشة وفضول الأطفال طوال حياتنا لتضاعفت قدرتنا على التعلم والإبداع، ولذلك يقال: إن هناك طفلاً مشاغباً يسكن في داخل كل عبقري.



الفصل الخامس

التعاطف أساس النجاح في العلاقات الاجتماعية

عندما يشعر أحدنا بالضيق لسببٍ ما، فإنه يجب أن يجد إنساناً يتحدث إليه، ولاشك أنه إذا وجد شخصاً ينصبت إليه ويتفهم مشاعره، فإن ذلك سيخفف عنه شيئاً من هذا الضيق إن التعاطف مع الآخرين أي الإحساس بمشاعرهم وإشعارهم بتفهم هذه المشاعر هو من أهم صفات الإنسان الذكي عاطفياً.

إننا ننجذب فطرياً إلى الأشخاص الذين يتفهمون مشاعرنا ونعرض عن الأشخاص الذين لا يشعرون بنا، ولكي ينجح الإنسان في قراءة مشاعر الآخرين يجب أن يكون قادراً على قراءة مشاعره وتأثيرها على تصرفاته، عندها يستطيع أن يجري القراءة المعاكسة، وأن يعرف مشاعر الآخرين من خلال تصرفاتهم.

إن من أهم حاجات الإنسان في هذا الوجود حاجته إلى أن

تقدر مشاعره من قبل الآخرين ويعتمد تقدير المشاعر على ثلاثة أمور[١]:

١- إدراك هذه المشاعر: فأنت ترتاح للشخص الذي يراك منزعجاً فيقول لك (أراك منزعجاً بشدة).

٢- تفهمها دون الحكم عليها: نحن نشعر بالارتياح أيضاً، عندما يتفهم الآخرون مشاعرنا دون أن يبدوا رأيهم فيها، كأن نسمع مثلاً (أدرك تماماً أن هذا الأمر مزعج بالنسبة لك).

٣- التعاطف: وهوكما قلنا الإحساس بمشاعر الآخرين، ويمكن التعبير عن ذلك بعدة طرق منها مثلاً أن يقول الشخص الذي يريد التعاطف مع شخص آخر (أفهم تماماً ما تشعر به، فقد مررت بهذا الشعور من قبل).

إذا كان تقدير مشاعر الآخرين يريحهم، فإن أكثر ما يزعج الإنسان هوإحساسه بأن الآخرين لا يقدرون مشاعره، ويمكن أن يتم ذلك بعدة أشكال منها:

١- تجاهل المشاعر: كأن يكون الإنسان متجهماً بسبب شعوره بالحزن فيأتي من يقول له (لماذا العبوس، ابتسم!) إن مطالبة شخص حزين بالابتسام هو تجاهل تام لمشاعره، وهو

---

(١) Steven Hein, EQ for Every body, 1/7, Aristotle Press, florida, 1995.

لا يروِّح عن هذا الشخص بل على العكس يزيده شعوراً بالحزن والعزلة.

٢- إخبار الآخرين أن هذه المشاعر غير طبيعية: تضايقت سعاد من تصرف هند معها فما كان من أمل إلا أن قالت لسعاد: (أنت حساسة زيادة عن اللزوم)، ربما كانت أمل تحاول التخفيف عن سعاد، لكنها في الحقيقة تتهمها بأن فيها عيباً ما لمجرد أنها شعرت شعوراً لا توافقها عليه، وهذا سيزيد من انزعاج سعاد، إن اختلاف المشاعر بين الناس أمر طبيعي ولا يحق لنا أن نتهم مشاعر الآخرين بأنها شاذة أو غير طبيعية لمجرد أننا لا نوافق على هذه المشاعر.

٣- إخبار الآخرين كيف يجب عليهم أن يشعروا: هل سمعت أحياناً من يقول لك (لماذا تحب هذا الإنسان، أنا لا أرى فيه شيئاً يستحق الإعجاب) إن مشاعر الإنسان هي هويته، وعندما نطلب من الآخرين أن يشعروا مثلما نريدهم أن يشعروا أو مثلما نشعر نحن، فإننا نريدهم أن يكونوا امتداداً لنا، وأن تكون مشاعرهم امتداداً لمشاعرنا، أي أننا نمحوهويتهم ونعتدي على حقهم في الوجود كأشخاص مستقلين عنا. لذلك ينزعج أحدنا انزعاجاً شديداً حينما يخبره الآخرون كيف يجب عليه أن يشعر تجاه أمر ما. إن مشاعر الإنسان جزء من ذاته، ولا يحق لنا أن نحاكم هذه المشاعر أو أن نسخر منها، بل يجب أن نقف أمامها باحترام، وأن

نتفهمها ونتقبلها كما هي، نعم قد تبنى مشاعر الآخرين أحياناً على أساس معلومات خاطئة أو ناقصة فنقوم بإصلاح هذه المعلومات أو إكمالها، وقد تبنى المشاعر أحياناً على معالجة خاطئة من وجهة نظرنا - لمعلومات معينة فنبين للآخرين المعالجة التي نراها صحيحة لكن على جميع الأحوال نحن نعترض هنا على معلومات الآخر أوطريقة معالجته لمعلومات معينة، أما مشاعره فيجب أن لا نعترض عليها أبداً. إننا عندما نتعامل مع الآخرين على أساس تفهم مشاعرهم واحترامها، ندفعهم إلى تفهم مشاعرنا واحترامها وفي هذا النوع من العلاقات تقل المشاكل وسوء الفهم، وتزداد القدرة على حل الخلافات والعمل المشترك مهما كان هناك اختلاف في الطبائع وأنماط التفكير.

إن التعاطف مع الآخرين يحتاج إلى استقرار عاطفي، فالإنسان الذي تستهلكه عواطف القلق أوالخوف أوالحزن ينخفض إحساسه بمشاعر الآخرين، ولذلك علينا أن لا نلوم الآخرين إذا لم يتعاطفوا معنا إذا كانوا في حالة نفسية غير مستقرة.

يعتمد التعاطف مع الآخرين على قراءة مشاعرهم من خلال تصرفاتهم وتعابير وجوههم، وقد أجريت تجربة عرض فيها شريط فيديو صامت[١] مدته ٤٥ دقيقة يعرض حركات

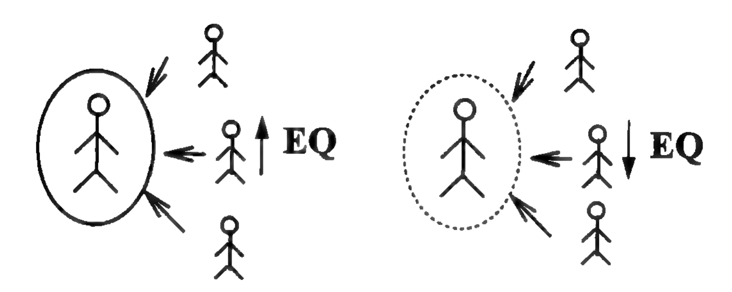
(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 7/97, New York, 1995.

وتعابير وجوه لأشخاص في حالات شعورية مختلفة، وطلب من ٧٠٠ مشارك من ١٨ دولة مختلفة أن يحددوا الحالة الشعورية لكل شخص من خلال قراءة لغة جسده، وتبين أن الذين حققوا أعلى نسبة من القراءة الصحيحة لحركات وتعابير الآخرين كانوا أكثر المشاركين نجاحاً اجتماعياً واستقراراً عاطفياً.

الإفصاح عن المشاعر يريح صاحبه

إن الإنسان يستطيع مساعدة الآخرين على التعاطف معه ومراعاة شعوره عندما يبوح لهم بهذه المشاعر، فعدنان مثلاً شخص كتوم لا يعبر عن مشاعره حتى لأقرب الناس إليه، لذلك لا يعرف هؤلاء ما الذي يزعجه وما الذي لا يزعجه، ولا يستطيعون أن يضبطوا تصرفاتهم بما يناسب مشاعره، في النتيجة يعيش عدنان في حالة دائمة من سوء فهم الآخرين له، وهو دائماً يتهمهم بأنهم لا يحسنون التصرف معه ولا يعرف أنه جزء من المشكلة.

إننا عندما نحدد الدائرة التي ننزعج عندما يقتحمها الآخرون نقلل من احتمال اقتحامها، وما يصاحب هذا الاقتحام من مشاعر سلبية في نفوسنا، وهذه من صفات الإنسان الذكي عاطفياً، ويمكن التعبير عن ذلك بالشكل التالي:



وعلينا أن ننتبه هنا إلى أننا عندما نبوح بمشاعرنا للآخرين يجب أن يتم ذلك بلطف ولباقة، دون أن نصدم الآخرين أو نؤذي مشاعرهم، وأن نتحمل نحن مسؤولية هذه المشاعر لا أن نلقي التهم جزافاً، فمثلاً عندما يشعر فؤاد بعدم الاحترام نتيجة لتصرف معين قام به إياد يجب أن لا يقول له: (أنت لا تحترمني) وإنما يقول: (أنا أشعر بعدم الاحترام عندما تتصرف معي هكذا) إن اتهام الآخرين سيدفعهم إلى اتخاذ موقف دفاعي سيزيد المشكلة، أما التعبير عن المشاعر فسيحملهم على تفهمها، وتعديل تصرفاتهم وفقاً لذلك.

التعاطف والنظرة النمطية

إن أهم سبب من أسباب عدم القدرة على التعاطف مع الآخرين هوالنظرة إليهم نظرة نمطية سلبية، أي الحكم عليهم مسبقاً وبشكل سلبي لمجرد انتمائهم إلى جنس أولون أودين أوطائفة معينة. إن التعاطف يعتمد على قراءة الآخرين من

خلال التعامل معهم لا من خلال انتماءاتهم، وعندما تتدخل النظرة النمطية تنعدم القراءة الصحيحة ويصبح الإنسان متحيزاً ومتجنياً في قراءته للآخرين، وقد نهانا الله أن نحمّل شخصاً أخطاء قومه لمجرد انتمائه إليهم قال تعالى: ﴿وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ﴾ [الأنعام: ٦/ ١٦٤] وأمرنا بالعدل والإنصاف في حكمنا على الآخرين، وفي تقييمنا لهم، حتى لوكانوا أعداء قال تعالى: ﴿وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعْدِلُوا۟ ٱعْدِلُوا۟ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ﴾ [المائدة: ٥/ ٨]، إن المجتمع الذي تسوده النظرة النمطية ينعدم فيه التعاطف والتواصل والحوار، ويملؤه البغض والشحناء وسوء الفهم، وإن ذلك سينعكس سلباً على المجتمع وعلى كل فرد من أفراده. إن قلب المسلم لا يعرف مشاعر الحقد فهو يتمنى الخير حتى لأعدائه، وقد جاء ذلك في كتاب الله على لسان رجل قتله قومه لأنه جهر بكلمة الحق فقال: ﴿قِيلَ ٱدْخُلِ ٱلْجَنَّةَ قَالَ يَـٰلَيْتَ قَوْمِى يَعْلَمُونَ ﴿٢٦﴾ بِمَا غَفَرَ لِى رَبِّى وَجَعَلَنِى مِنَ ٱلْمُكْرَمِينَ ﴿٢٧﴾﴾ [يس: ٣٦/ ٢٦-٢٧] فهو يتمنى لمن قتلوه أن يعرفوا ما الذي صار إليه، ليتوبوا إلى الله، ولا يخفى على اللبيب أن هذا لا يعني الجبن والتخاذل وممالأة الظالمين فالرجل الذي قال العبارة السابقة قالها بعد أن دفع حياته ثمناً لكلمة حق جهر بها.

إن مجرد شعور الإنسان بالنظرة الدونية تحيط به من كل جانب كفيل بتخفيض معنوياته والحد من قدرته على العطاء، ففي تجربة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية[١] وضِع مواطنون سود في جوعمل تسوده النظرة العنصرية، ثم نقل هؤلاء المواطنون إلى جو نظيف من العنصرية، فوجد الباحثون أن أداء وكفاية هؤلاء السود ارتفعت بشكل ملحوظ في الجو الخالي من النظرة النمطية العنصرية، وفي تجربة أخرى وزِّعت مجموعة من الأسئلة على مجموعتين من الأشخاص تضم كل مجموعة رجالاً ونساءً، وأخبرت المجموعة الأولى أن النساء دوماً يحصِّلون علامات أقل من الرجال عندما يجيبون على هذه الأسئلة في حين لم تخبر المجموعة الثانية شيئاً، فكانت النتيجة أن النساء حصلن على علامات أقل من الرجال في المجموعة الأولى، وعلى علامات مماثلة للرجال في المجموعة الثانية. إننا بمجرد أن نخبر إنساناً ما بشكل مباشر أوغير مباشر أنه دون غيره في مجال من المجالات، فإن ذلك يؤثر عليه سلباً، ويجعله دون غيره في هذا المجال.

التعاطف والقيادة

إن التعاطف مع الآخرين شرط من شروط القيادة

(١) Daniel Golman, Working With Emotional Intelligence (Audio Dawonload), Chapter 7, Audio Renaissence, 1998, Audible. com.

الناجحة، والذين يعتقدون أن القيادة القوية هي التي تدوس على مشاعر الآخرين، ولا تهتم بها مخطئون تماماً، فقد ربطت عدة دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية على عدد كبير من مديري الشركات بين كفاءة هؤلاء المديرين وقدرتهم على التعاطف مع موظفيهم[١] حتى إن دراسة أجريت في الجيش الأمريكي أثبتت أن أكثر الضباط نجاحاً هم أكثر الضباط قدرة على التعاطف مع جنودهم، وليس هناك تعارض بين أن يكون القائد حازماً ومتعاطفاً في الوقت نفسه وقد وصف الله تعالى نبينا محمد وهومن أعظم القواد على مر التاريخ فقال: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ﴾ [آل عمران: ٣/١٥٩]. وقد سمعت مرة نقاشاً بين مدير معمل وصديق له كان يخبره أن قلبه (طيب) زيادة عن اللزوم، وأنه يضيع وقته في التعاطف مع العمال والإنصات إليهم، وضرب له مثالاً عن مدير يعرفه كان معمله يمشي (كالساعة) لأنه كان لا يعرف إلا إصدار الأوامر وإنزال العقوبات، وعندما سألت عن هذا المعمل قيل لي أنه قد أفلس وأغلق منذ سنوات وعندما سألت عن السبب قيل لي إن السبب كان تخريباً متعمداً قام به بعض العمال، وهذه هي النقطة

(١) المرجع السابق، الفصل السابع.

المهمة: إن القيادة القائمة على التسلط وتجاهل مشاعر الآخرين وإنسانيتهم يمكن أن تنجح، ولكن نجاحاً جزئياً ومؤقتاً، فالإنسان لا يعطي أفضل ما عنده إلا حين يشعر بإنسانيته وكرامته واحترام مشاعره. إن إمكانيات الإنسان في الدول المتخلفة لا تقل عن إمكانيات الإنسان في الدول المتقدمة، لكن ثقافة المجتمع في الدول المتخلفة تقوم على التسلط والتقليل من شأن الإنسان وكرامته، في حين تقوم ثقافة المجتمع في الدول المتقدمة على احترام الإنسان وكرامته وحقوقه، لذلك هويعطي وينتج أضعاف ما يعطيه الإنسان في الدول المتخلفة.

إن حاجة الإنسان إلى التعاطف على المستوى النفسي تماثل حاجته إلى الهواء والماء والطعام على المستوى الجسدي، بل إن الدراسات أثبتت أن أولئك الذين يحاطون بجو من التعاطف والتفهم لمشاعرهم تكون قدرة أجسادهم على مقاومة الأمراض أفضل من الأشخاص المحرومين من الدعم العاطفي، ففي دراسة على مرضى أجريت لهم عملية نقل نقي العظام[١] وجد أن ٥٤٪ من الذين يتمتعون بدعم عاطفي من أهلهم وأصدقائهم عاشوا بعد عامين من عملية النقل، في حين أن ٢٠ ٪ فقط من المرضى الوحيدين الذين لا يتمتعون بدعم عاطفي ظلوا أحياء بعد عامين من العملية.

---

(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 11/175.

إن الإنسان الذي يجيد التعاطف مع الآخرين يجذبهم إليه، فالناس عادة يبحثون عمن يتعاطف معهم، وقد قرأت قصة عن سيدة اضطرت لإجراء عملية جراحية خطيرة، فجاؤوا لها بأفضل جراح في المدينة، وأخذ يشرح لها عن خطورة العملية، وعندما أخذت تبكي نهرها بقسوة وقال لها: إذا أردت أن تبكي فابحثي عن جراح آخر، فما كان منها إلا أن طردته، وطلبت من جراح آخر أقل منه مهارة أن يجري لها العملية. لقد آثرت هذه المرأة أن تتعامل مع إنسان يقدر مشاعرها ولو عرضت حياتها للخطر، وفي هذه القصة أكبر دليل على أهمية التعاطف في حياة الإنسان.



الفصل السادس

الذكاء العاطفي وعمل الفريق

أكثر ما يتجلى الذكاء العاطفي عند الإنسان عندما يعمل مع الآخرين في فريق واحد، فالإنسان الذكي عاطفياً أكثر قدرة على التعاون مع الآخرين والتفكير المشترك وتقبل النقد والرأي الآخر والحوار والوصول إلى حلول وسط، ولا شك أن من أهم أسباب تفوق المجتمعات المتقدمة على المجتمعات المتخلفة هو قدرة أفرادها على العمل ضمن فريق.

إن الفرد لا ينمو والمجموعة لا تنموإلا إذا عرف أفرادها كيف يعملون معاً كفريق واحد، وهناك مثل ياباني يقول: «ما من واحد يفوق ذكاؤه ذكاء المجموعة». وقد ثبت في دراسة أجريت على مجموعات من الباحثين[1] يعملون ضمن فرق مختلفة، أن قدرة هؤلاء الباحثين على إنجاح عمل الفريق يعتمد على ذكائهم العاطفي وليس على ذكائهم العقلي، أي إنه عندما

---

(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 10/161, New York, 1995.

يجتمع مجموعة من الناس للبحث في مشكلة معينة، فإن مجموع عقولهم يشكل عقلاً جماعياً يتناسب ذكاؤه طرداً مع محصلة الذكاء العاطفي، وليس الذكاء العقلي لأفراده فأصحاب الذكاء العقلي المرتفع لا يستطيعون أن يعملوا ضمن فريق إذا لم يتمتعوا بمهارات الذكاء العاطفي، بل إن أداء الفريق قد يتناسب عكساً مع نسبة الذكاء العقلي لأفراده إذا لم يكن عندهم حظ وافر من الذكاء العاطفي، إذ إن هؤلاء سيقضون وقتهم في الجدال والخصام ومحاولة كل واحد منهم أن يثبت أنه الأذكى، بدلاً من التعاون لإيجاد حل للمشكلة التي يبحثون فيها.

إن أحدنا عندما يفكر في حل مشكلة ما يدخل في حوار داخلي مع نفسه، معتمداً على ذكائه العقلي وخبرته وتجاربه، وما يحدث أثناء التفكير الجماعي يشبه تماماً ما يحدث أثناء التفكير الفردي، ولكن الحوار هنا يعتمد على مجموع الخبرات والتجارب والمهارات العقلية لكل المشاركين فيه، وبالتالي تكون الفرصة لتحليل المشكلة بشكل صحيح وإبداع حلول لها أكبر بكثير. فما شروط الذكاء العاطفي المطلوبة في الفرد، ليصبح قادراً على العمل بفاعلية ضمن فريق:

١- القدرة على تقبل الرأي الآخر: بعض الناس إذا اقتنعوا بفكرة ما وخالفهم أحد في الرأي، فإنهم يحتدون وينفعلون لمجرد أن أحداً خالفهم في الرأي إن هؤلاء لا

يصلحون للعمل ضمن فريق لأنهم سيضيعون أوقاتهم وأوقات الآخرين فقط لكي يثبتوا أنهم على صواب. على الإنسان أن ينصت إلى الرأي الآخر، وأن يكون هذا الإنصات حقيقياً أي أن يضع المنصت نفسه مكان الشخص الآخر، ويتخلى عن رأيه مؤقتاً ويرى القضية من وجهة نظر الآخر. إن بعض الناس ينصت إليك وهويفكر في الرد عليك لا فيما تقوله!

٢- القدرة على الاعتراف بالخطأ وتغيير الرأي: لا يوجد إنسان لا يخطئ، لكن الناس يختلفون في سرعة إدراكهم لأخطائهم، والإنسان يصل إلى الرأي الأصوب من خلال مروره بعدة آراء أقل صواباً، لذلك كلما أخذ الإنسان آراء الآخرين في الحسبان ازدادت فرصة وصوله إلى الرأي الأصوب.

٣- القدرة على الهدوء عند الاختلاف: إن أي اختلاف يحمل معه توتراً، وهذا أمر طبيعي ومطلوب، إذ إن هذا التوتر سيدفع المختلفين للمزيد من النقاش والحوار وتقليب وجهات النظر بحثاً عن الحقيقة، ولكن الذي يحدث أحياناً في بعض مجالس النقاش، هو أن التوتر يبدأ بالتصاعد إلى أن يصل إلى مرحلة الانفجار أي المرحلة التي تسيطر فيها على الإنسان انفعالاته وعواطفه وليس عقله وتفكيره. إن الإنسان الذكي عاطفياً لا يسمح لنفسه ولا للآخرين بالوصول إلى هذه المرحلة، ويقوم دائماً بتهدئة المجلس ليبقي التوتر ثابتاً وليس

متصاعداً، وإذا شعر بعجزه عن ذلك ينسحب من النقاش أو يؤجله إلى وقت آخر.

إن الهدوء هو الشرط الأول والأهم لإدارة أي خلاف، فالإنسان المنفعل لا يفكر ولا يحاور جيداً، ولا يجيد إلا الصياح والسباب. ولذلك أخبر نبينا محمد ﷺ أن القوة الحقيقية تكمن في ضبط الأعصاب لا في انفلاتها: «ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب» رواه البخاري. وجاءت الآية الكريمة لتبين فضل السيطرة على النفس فقال تعالى: ﴿ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي ٱلسَّرَّآءِ وَٱلضَّرَّآءِ وَٱلْكَـٰظِمِينَ ٱلْغَيْظَ وَٱلْعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِ ۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾﴾ [آل عمران: ٣/ ١٣٤]، فالعفو وهو شعور نبيل يأتي بعد كظم الغيظ والسيطرة على الانفعال. إن أي خلاف بين طرفين أحدهما هادئ والآخر منفعل سيسيطر فيه الطرف الهادئ، لأنه سيكون أكثر قدرة على التفكير من الطرف المنفعل، وقد قرأت قصة فريدة عن أهمية ضبط النفس والسيطرة عليها، فقد سأل جندي من جنود الساموراي أستاذه عن الجنة والنار فأجابه: أنت إنسان تافه لا تستحق أن أتحدث إليك، فغضب جندي الساموراي لذلك غضباً شديداً واستل سيفه وهم بقتل أستاذه، فقال له الأستاذ: هذه هي النار، فعلم الجندي أن أستاذه يريد أن يلقنه درساً فهدأ وأعاد السيف إلى

غمده فقال له: وهذه هي الجنة. إن الغضب قد يهلك صاحبه، وكم سمعنا عن جرائم ارتكبت في حالة الغضب، وعن خلافات بين العائلات استمرت أجيالاً بسبب كلمة خرجت في لحظة غضب. إن الإنسان الهادئ يستطيع أن يتحكم في أي موقف يتعرض له، وفي هذه القصة الواقعية مثال على ذلك: تعرضت فتاة تمشي لوحدها في الليل إلى هجوم من ثلاثة شباب، وضع أحدهم سكينه على عنقها فارتاعت الفتاة في البداية، لكنها تماسكت وأرادت أن تستخدم هدوءها للخروج من هذا المأزق، فقالت للشاب الذي وضع سكينه على عنقها بهدوء وحزم وكأنها معلمة في الصف توجه ملاحظة لتلميذ لها: أرجو أن تزيح هذه السكين عن عنقي فهي تزعجني، فما كان من الشاب إلا أن أزاح السكين، ثم سألت الشباب المهاجمين ماذا تريدون قالوا نريد محفظتك، فسألتهم من هو قائدكم فأشار اثنان منهما إلى ثالثهما، فقالت لهم: سأعطي محفظتي له وأبقى واقفة مكاني إلى أن تبتعدوا عني، ثم يمضي كل منا في طريقه، وتناولت محفظتها بسرعة وأعطتها إلى الشاب الذي يقودهم، فما كان منه إلا أن أخذها وابتعد الثلاثة عنها، وهم ينظرون إليها بذهول، ثم أخذوا يركضون حتى غابوا عنها، لقد انتهى الهجوم بأن الأشخاص الذين هاجموها هم الذين هربوا منها، وهي فتاة عزلاء لا تملك سلاحاً إلا هدوءها ورباطة جأشها.

فما الذي حدث هنا؟ لقد توقع المهاجمون أن تصاب الفتاة بالهلع والذعر، وعندما تصرفت بهدوء شديد تفاجؤوا وارتبكوا، وعندما يكون الإنسان في حالة ارتباك تسهل السيطرة عليه وتوجيهه، وهذا الذي حدث تماماً مع هؤلاء الشباب. إن البعض قد يحاول استفزازنا وإغضابنا من أجل السيطرة علينا، وعندما نستجيب لهذه المحاولة بمزيد من الهدوء، فإننا نفاجئه ونربكه، ونصبح نحن المسيطرين على الموقف.

٤- القدرة على الخلاف البناء: إن الحياة لا تستقيم بدون اختلاف، ولو افترضنا أن هناك مجموعة من الناس متفقون دائماً على كل شيء فهذا يعني إما أنهم نسخة مكررة من شخص واحد (وهذا مستحيل) أو أنهم لا يفعلون شيئاً ليختلفوا عليه، أو أنهم منافقون ينافق ويمالئ بعضهم بعضاً. ليس المجتمع المعافى هوالمجتمع الذي لا يختلف أفراده لكنه المجتمع الذي يعرف أفراده كيف يستثمرون الخلاف فيما بينهم للوصول إلى أفضل الآراء، ومما يجعل الخلاف مجالاً للخصام والتنافر هوجهل أطرافه بأسلوب الخلاف والنقد البناء والجدول التالي يبين الفرق بين الخلاف البناء والخلاف الهدام:

الخلاف البناء	الخلاف الهدام
يتناول الأفكار أو الأقوال أو الأفعال ويحترم الأشخاص	يتجه إلى تجريح الأشخاص والتهجم عليهم
تحرك أطرافه الرغبة في الوصول إلى الحقيقة وإرشاد الآخرين إليها	تحرك أطرافه الرغبة في الانتصار على الآخر وإفحامه
يهتم أطرافه بمشاعر بعضهم ويحرصون على عدم إيذائها	لا يلقي أطرافه بالاً للمشاعر وقد يتعمدون الجرح والإساءة

إن الخلاف البناء لا ينتهي بخصومة وبغضاء حتى لولم يتوصل أفراده إلى الاتفاق، وقد بينت دراسة شملت ١٠٨ موظفين[١] أن (النقد الغبي) على رأس أسباب الصراعات في العمل. إن علينا حين ننقد الآخرين أن لا نستفزهم ونثيرهم، إذا أردنا منهم أن ينصتوا إلينا، ويتقبلوا وجهة نظرنا.

(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 9/152, New York, 1995.

وهناك طريقة بسيطة لنقد الآخرين نقداً بناءً[1] يمكن الإشارة إليها بالمخطط التالي:

أنت فعلت كذا ← وذلك أشعرني بكذا ← وأتمنى لو فعلتَ كذا

أي أنك تعترض على فعل الآخر، وليس على شخصه، وتبين له شعورك تجاه هذا الفعل، ثم تطرح البديل. لنتصور أن زوجاً اتفق مع زوجته أن يأخذها إلى العشاء خارج المنزل الساعة الثامنة مساءً فتأخر إلى الساعة العاشرة ولم يخبرها أنه سيتأخر، لوصاحت هذه الزوجة بزوجها حينما جاء قائلة له: لماذا تأخرت دون أن تخبرني، أنت هكذا دائماً لا تقيم وزناً للمواعيد، فإنه سيرد على هجومها بهجوم مماثل، أما إذا اتبعت الطريقة السابقة وقالت له: أنت تأخرت علي ← وذلك أشعرني بالقلق ← وكنت أتمنى لواتصلت بي، لواتبعت الزوجة هذه الطريقة لقدم لها الزوج اعتذاره واعترف بخطئه وحرص على عدم تكراره.

إن عجزنا عن الخلاف البناء هو الذي يدفعنا في كثير من الأحيان إلى تجنب الخلاف فيما بيننا، وإلى النفاق والكذب بعضُنا على بعضٍ بعضنا، وقد نسمي ذلك ذكاء اجتماعياً وهو في الحقيقة ليس إلا نفاقاً اجتماعياً، فالذكاء الاجتماعي

(١) Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), 9/146, New York, 1995.

لا يعني أن تخفي رأيك عن الآخرين حينما تختلف معهم بل أن تبدي لهم هذا الرأي بطريقة يتقبلونها. إن غنى المجتمع يأتي من تنوع الأفكار واختلافها، وحينما يسود المجتمع النفاق يقل الإبداع المتولد عن الاختلاف والحوار وتعدد وجهات النظر وتلاقح الأفكار والتفاعل فيما بينها، وبالتالي تقل الأفكار والحلول في مجتمع كهذا وتكثر فيه المشاكل والأزمات.



الفصل السابع

الذكاء العاطفي في إدارة الوقت

إن إدارة الوقت هي إدارة النفس، فمن استطاع التحكم في نفسه يستطيع التحكم في وقته، وتنظيم الوقت لا يقيد الإنسان كما يتوهم البعض بل يطلقه من قيود الفوضى والارتجال، ويمنحه المزيد من الوقت للراحة والاستجمام والتمتع بالحياة. هناك أشخاص يقولون: إنهم مشغولون دائماً وتجدهم يشكون من ضيق الوقت وكثرة الأعمال والإجهاد، وفي الحقيقة أنه مهما بلغ انشغال الإنسان فإنه يستطيع بشيء من التنظيم وحسن الإدارة لوقته وأعماله أن ينجز أكثر وأن يحصل على وقت فراغ أكبر، وأن يتخلص من ذلك الشعور السلبي بتراكم الواجبات والركض المستمر لإنجاز الأعمال في وقتها.

إن كل عادة يحتاج تأسيسها إلى الجهد والتصميم، ولكن عادة تنظيم الوقت تحتاج إلى كثير من الجهد والتصميم، لأنها تتعلق بحياة الإنسان وسلوكه على مدار الساعة.

بما أن تنظيم الوقت يؤدي إلى مزيد من الإنجاز ومزيد من المشاعر الإيجابية الناجمة عن هذا الإنجاز، فإن من صفات الإنسان الذكي عاطفياً أنه قادر على تنظيم وقته والتحكم فيه.

مبادئ عامة في تنظيم الوقت

١- أن تبدأ يومك ولديك مخطط لما يجب عليك فعله: إن هذا هو المبدأ الأول في تنظيم الوقت، فبدون وجود برنامج عمل لا يمكن للإنسان أن ينظم وقته ويستفيد منه على أحسن وجه.

٢- أن لا يزدحم البرنامج اليومي بأعمال تفوق قدرة الإنسان: لأن ذلك سيؤدي في نهاية اليوم إلى الشعور بالفشل والعجز والإحباط. وتلك المشاعر لن تشجع الإنسان على وضع البرامج وتنظيم الوقت. عندما يبدأ الإنسان في تنظيم وقته سيجد أنه غير قادر على تنفيذ ١٠٠٪ من البرنامج الذي وضعه وقد يشعره ذلك بالإحباط فيعرض عن تنظيم الوقت. إن وجود مخطط عمل يومي وتنفيذه بشكل جزئي أفضل من عدم وجود مخطط على الإطلاق، ومع استمرار الإنسان في تنظيمه لوقته سيصبح برنامجه أكثر واقعية وستزداد قدرته على تنفيذ هذا البرنامج بشكل كامل.

٣- من الطبيعي أن يكون المخطط اليومي مرناً: لأن الإنسان لا يستطيع التنبؤ بكل شيء وقد يضطر إلى الحذف أو

الإضافة أو التقديم أو التأخير، وذلك أمر طبيعي ويجب أن لايُعتبر إخلالاً بالبرنامج أو إفشالاً له.

٤- عدم تقديم الأمور غير المهمة وغير الملحة على الأمور المهمة وغير الملحة: تقسم الأمور التي تشغل وقت الإنسان إلى أربعة أقسام[1]:

١- الأمور المهمة والملحة: هي الأمور الطارئة التي لا يستطيع الإنسان تأجيلها كالذهاب إلى طبيب الأسنان حينما يصاب بألم شديد في أسنانه.

٢- الأمور غير المهمة والملحة: هي ضرورات الحياة الروتينية التي لا يستطيع الإنسان تأجيلها كالأكل مثلاً.

٣- الأمور المهمة وغير الملحة: وهي أمور مهمة لكن الإنسان يستطيع تأجيلها، دون أن يسبب ذلك مشكلة كبيرة له كالرياضة والمطالعة.

٤- الأمور غير المهمة وغير الملحة: كمشاهدة التلفزيون والحديث غير المهم مع صديقٍ على الهاتف والنوم زيادة عن اللزوم وهكذا ...

إن الإنسان غالباً ما يقصر في الأمور المهمة وغير الملحة

(١) ستيفي كوفن، العادات السبع، ٢/ ١٤٤، ترجمة إسكندر أنطوان آكوبيان، شعاع للنشر حلب ٢٠٠٠م.

بسبب الأمور غير المهمة وغير الملحة، فيشاهد التلفزيون على حساب المطالعة، وينام على حساب الرياضة، ويلعب الورق على حساب الدراسة، وهكذا...

عندما يتم التقصير في الأمور المهمة وغير الملحة تتحول إلى أمور مهمة وملحة، فالطالب الذي لا يدرس ساعة في اليوم خلال الفصل الدراسي سيضطر إلى أن يصل الليل بالنهار وهويدرس قبل أيام من الامتحان والذي لا يذهب إلى عيادة الطبيب لإجراء فحص دوري لأسنانه سيضطر للذهاب إلى طبيب الأسنان في منتصف الليل عندما يلتهب سنه ويسبب له الآلام وقس على ذلك.. إن الذين لا ينظمون أوقاتهم يعيشون دائماً تحت ضغط الضرورات التي صنعوها بأنفسهم من خلال الإهمال والتأجيل والتسويف.

٥- مراعاة التوازن عند تنظيم الوقت: إن الهدف من تنظيم الوقت هوتحقيق التوازن بين حاجات الروح والجسد والعقل، وكذلك التوازن بين العمل والبيت، لأن الإنسان عندما يهمل جانباً من حياته بسبب الجوانب الأخرى سيخلف مشكلة في هذا الجانب المهمل، وستكبر هذه المشكلة وتتفاقم مع الأيام إلى أن تنفجر في وجهه، وتؤثر على الجوانب الأخرى التي أهمل هذا الجانب من أجلها. فالذي يهمل أسرته وأولاده بسبب عمله ستحدث له مشاكل في منزله تشغله عن عمله، والطالب الذي يهمل صحته في سبيل دراسته سيصاب

بمرض يمنعه من الدراسة، والذي ينشغل عن العبادة بالعمل سيخسر توفيق الله له مما سيؤثر سلباً على عمله، وهكذا..

لذلك يجب على الإنسان وهو يضع مخططاً لوقته، أن يحرص على أن يلبي هذا المخطط حاجات جسده وروحه وعقله، وكذلك حاجات العمل والبيت، فالتوازن بين هذه الأمور هو الذي يحقق للإنسان السعادة والاستقرار.

إدارة الوقت والنوم

أثبتت الدراسات أن الذهن يكون في أصفى حالاته في ساعات الصباح الباكر وفي ذلك مصداق حديث الرسول ﷺ: «اللهم بارك لأمتي في بكورها» رواه الترمذي. لذلك يجب أن يستغل الإنسان هذه الساعات الثمينة ولا يضيعها بالنوم، وعندما يبدأ الإنسان يومه بإنجاز جيد فإن ذلك سيمنحه شعوراً إيجابياً يدفعه إلى مزيد من الإنجاز خلال اليوم. وتتراوح الحاجة إلى النوم عند البالغين من ٥ إلى ٨ ساعات يومياً، ويستطيع الإنسان أن يقلل من ساعات نومه بتخفيضها بمقدار نصف ساعة أسبوعياً، كما أن هناك دراسات حديثة تشير إلى أهمية القيلولة في تجديد نشاط الإنسان، ولكن بشرط ألا تتجاوز النصف ساعة وإلا يصبح تأثيرها عكسياً.

وأخيراً لا بد من الإشارة إلى أن الناجحين يحرصون على

الإجازة حرصهم على العمل، لأنها تجدد نشاطهم وتدفعهم إلى مزيد من العطاء، لذلك يجب على الإنسان أن يأخذ الإجازة بالحسبان أثناء تنظيمه لوقته.

لقد حرص الغربيون على موضوع إدارة الوقت وألفوا في ذلك الكثير من الكتب، وهم يقيمون المحاضرات والدورات ليعلموا الناس كيف ينظمون أوقاتهم، وذلك لأنهم أدركوا أن تنظيم الوقت يؤدي إلى مزيد من الإنتاج ومزيد من التمتع بالحياة في الوقت نفسه، وإذا كان هذا هو دافع الإنسان الغربي للحرص على الوقت، فمن الأجدى من الإنسان المسلم وهو يعلم أن الدنيا مزرعة الآخرة، وأن عليه أن يستغل كل ساعة فيها بالعمل الصالح، أن يحرص على تنظيم وقته والاستفادة منه، وقد قال نبينا محمد ﷺ: «لا تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل عن أربع: عن عمره فيما أفناه، وعن جسده فيما أبلاه، وعن ماله من أين اكتسبه وفيما وضعه، وعن علمه ماذا عمل فيه» رواه الدارامي.



الخلاصة

أرجو أن يكون القارئ قد أخذ فكرة واضحة عن مفهوم الذكاء العاطفي، وقد يجد القارئ أنه يطبق الكثير مما جاء في هذا الكتاب بشكل فطري ولكن عنده ضعف في هذا الجانب أو ذاك، وهنا سيكون اشتغاله بهذا الجانب وإصلاحه هوالخطوة التي ستحدث تغييراً نوعياً وكبيراً في حياته.

حين يقرأ الإنسان كتاباً عن تسلق الجبال لا يصبح متسلقاً ماهراً إلا إذا مارس التسلق فعلياً وتدرب عليه وبذل الوقت والجهد الكافيين لاكتساب ملكات المتسلق الماهر، وكذلك موضوع الذكاء العاطفي يحتاج إلى كثير من الممارسة والتدريب.

نستطيع أن نجمل صفات الإنسان الذكي عاطفياً بالنقاط التالية:

١- هو إنسان يعرف نفسه: يعرف نقاط ضعفه، ونقاط قوته، ويقرأ مشاعره باستمرار، ويعرف أسبابها وتأثيرها على تفكيره وتصرفاته.

٢- هو إنسان يتحمل المسؤولية في علاقاته مع الآخرين: أي إنه يعتبر نفسه مسؤولاً عن إقامة علاقات جيدة مع الآخرين، فإذا حدث خلل ما في علاقته مع الآخرين يعتبر نفسه مسؤولاً عن هذا الخلل، ويبحث عن الأسباب، ويبدأ بالإصلاح ولا يرمي التهم على الآخرين، وينتظر منهم أن يصلحوا هذه العلاقة.

٣- هو إنسان متعاطف: يتفهم مشاعر الآخرين ويراعي هذه المشاعر.

٤- هو إنسان متفائل: لا يشله الفشل ولا تخيفه العقبات بل تزيده تحدياً وحماساً.

٥- هو إنسان يعشق لعبة التغيير: فيتقبل النقد برحابة صدر ويغير نفسه دائماً ساعياً نحو الأفضل.

٦- هو إنسان متسامح: لا يحمل في قلبه غلاً ولا حقداً، لأن الإنسان إذا انشغل بكره الآخرين والحقد عليهم، لن يبقى لديه متسع لكي يشتغل بنفسه فيفهمها ويتحكم فيها.

☆ ☆ ☆

الخاتمة

﴿حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمْۗ﴾ [الرعد: ١١/١٣]

وبعد فإن هذا الكتاب يأتي في مرحلة دقيقة وخطيرة تمر بها الأمة الإسلامية، ولعل القارئ يلمس فيه أن للنجاح قوانين وسنناً من سار عليها وصل، ومن ابتعد عنها فشل سواءً كان مسلماً أوكافراً.

لقد مرت هذه الأمة بهزائم كثيرة كما مرت بانتصارات كثيرة، وكانت أول هزائم المسلمين في أحد، وقد أرجع الله سببها إلى ضعف في نفوس المسلمين فقال: ﴿أَوَلَمَّآ أَصَٰبَتۡكُم مُّصِيبَةٞ قَدۡ أَصَبۡتُم مِّثۡلَيۡهَا قُلۡتُمۡ أَنَّىٰ هَٰذَاۖ قُلۡ هُوَ مِنۡ عِندِ أَنفُسِكُمۡۗ إِنَّ ٱللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيۡءٖ قَدِيرٞ ١٦٥﴾ [آل عمران: ٣/ ١٦٥]. إن الهزيمة تبدأ في الأنفس انحرافاً في المفاهيم والمشاعر والسلوك، ثم تظهر آثارها في أوضاع الأمة الاقتصادية والسياسية والعسكرية، وكذلك الانتصار يبدأ في الأنفس، ثم ينعكس انتصاراً تجنيه الأمة على الساحات السياسية والعسكرية والاقتصادية.

إنني أعرف كثيراً من الناس يجيدون الحديث عن الظلم والغش والكذب والنفاق الذي يمارسه حكام المسلمين، في حين أن كلاً منهم يمارس الظلم في بيته على أسرته، وفي عمله على موظفيه، ويمارس الكذب والغش على زبائنه، ويمارس النفاق للحكام الذين يلصق بهم كل مصائب الأمة.

إن الكلام عن الحكام وإلقاء التبعة عليهم سهل لا يكلف شيئاً، أما أن يلتفت الإنسان إلى نفسه فيصلح من شأنها ويقوم اعوجاجها، فذلك أمر مجهد يتكاسل عنه معظم الناس...

لقد احتل الصليبيون بلاد المسلمين حينما فاحت منها روائح الضعف والانحلال ثم خرجوا عندما تغيرت نفوس المسلمين نتيجة لجهد إصلاحي تربوي جبار بذله مئات العلماء والمربين والمصلحين على مدى مئة عام، بدأت بعهد نور الدين الزنكي، وانتهت بعهد صلاح الدين الذي قاد المسلمين إلى الظفر. إن صلاح الدين لم يكن رجلاً خارقاً يقود أمة ضعيفة، لكنه كان عنواناً لجيل كامل عمل على إخراجه مئات الدعاة والمربين والمصلحين الذين تراكمت جهودهم خلال قرن من الزمن.

إنني أنظر اليوم بتفاؤلٍ وإيمان إلى المستقبل، وأنا أرى صحوة هائلة تمتد في صفوف المسلمين يوماً بعد يوم، وأرى العداء السافر الذي انصب على أمتنا بعد أحداث الحادي عشر

من إيلول، ومآثر البطولة التي تسطر في فلسطين تزيد هذه الصحوة انتشاراً وتوقداً.

إن مشكلة هذه الأمة هي في أساسها مشكلة ثقافية فكرية تربوية، وليست الهزائم السياسية والاقتصادية والعسكرية إلا نتيجة لها. وحينما يُفكك الإنسان المسلم المشوه فكرياً ونفسياً، ويعاد تركيبه من جديد إنساناً حضارياً سوياً عندها لن يكون النصر فقط، وإنما ستمسك حضارة الإسلام بزمام هذا العالم المضطرب، وتوصله إلى شاطئ الأمان، بعد أن أوصلته الحضارة الغربية المادية إلى الشقاء وحافة الهلاك[1].

إني آمل أن يكون هذا الكتاب خطوة على طريق التغيير، تغيير ما في نفوسنا حتى يغير الله كل أحوالنا قال تعالى: ﴿إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾ [الرعد: ١٣/ ١١].

والحمد لله رب العالمين..



(١) وأنا أكتب هذا السطور تنعقد قمة الأرض الثانية في جوهانسبورغ، وقد رفضت الدول العظمى والشركات العملاقة تحميلها أي مسؤولية في تلويث البيئة وإغراق الدول الفقيرة بالديون!!

المراجع

- Daniel Golman, Working With Emotional Intelligence (Audio Dawonload), Audio Renaissence, 1998, Audible. com.

- Daniel Golman, Emotional Intelligence (why it can matter more than IQ), New York, 1995.

- Steven Hein, EQ for Every body, Aristotle Press, florida, 1995.

- ستيفن كوفي، العادات السبع، ١/ ٣٠-٣١، ترجمة إسكندر أنطوان آكوبيان، شعاع للنشر حلب ٢٠٠٠م.

- كيف تتحدث فيصغي الصغار إليك وتصغي إليهم عندما يتحدثون، إديل فابر وإلين مازليش، ٦/ ٢٨٤، مكتبة العبيكان، الرياض ٢٠٠١م.

